

**HERRAMENTIA**

Soluciones para los mecanismos de reclamaciones

Índice

*Última actualización: mayo de 2016*

Página 3 Identificación de las partes y consulta

Página 4 Dotación de personal

Página 5 Pasos del proceso

Página 7 Recepción

Página 9 Acuse de recibo

Página 10 Evaluación

Página 12 Propuesta de resolución

Página 14 Implementación de la resolución

Página 15 Cierre y monitorización

Página 16 Seguimiento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Identificación de las partes y consulta | | |
| **Preguntas** | **Opciones** | **Herramientas** |
| ¿Están **claramente definidas** las comunidades **cercanas** al proyecto en la documentación del mecanismo de reclamaciones?  **Cercanas:** Al lado de la cerca del proyecto; a lo largo de las rutas de transporte; que podrían decirse afectadas;  **Claramente definidas:** Enumeradas en la documentación del mecanismo de reclamaciones; incluidas en las campañas de concientización y en la publicidad del mecanismo de reclamaciones. | Preguntar al personal por qué se excluyen algunas comunidades ¿fue un descuido o hay razones determinantes? Recalcar la importancia de incluir todas las comunidades que se podría decir que están afectadas. | **En esta caja de herramientas:**  Sección 4: Crear un buen mecanismo de reclamaciones  Herramienta: Publicitar un mecanismo de reclamaciones y brindar acceso  Herramienta: Muestra de carta de acuse de recibo de la reclamación  **Otros recursos:**  Mapeo de partes; evaluación del impacto;  Reuniones con la comunidad; encuestas en la comunidad; reuniones privadas  Encuesta cultural; contratar gente local para que opinen sobre aspectos culturales que se deban considerar; evaluación del impacto  IFC. "Good Practice Note: Addressing Grievances from Project-Affected Communities," p. 10 ("Cultural Attributes and Grievance Mechanisms")  CAO. "Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamo para Proyectos de Desarrollo", p. 23-4 ("Información Necesaria para Desarrollar un Mecanismo de Reclamo para Proyectos Nuevos/Existentes”)  IPIECA. The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): How to Implement Community Grievance Mechanisms Guide, p. 7 ("Engage External Stakeholders") |
| ¿Fueron **consultados** los miembros de la comunidad durante el diseño del mecanismo de reclamaciones?  **Consulta:** Un intercambio de información de doble vía que incluye brindar información a los miembros de la comunidad, y recibir la opinión de la comunidad mediante preguntas e interacciones. | Sugerir que se pidan las opiniones de la comunidad sobre cómo funciona el mecanismo. Usar esta información para diseñar, implementar, modificar y mejorar el mecanismo. |
| ¿Se han considerado durante el diseño métodos **culturalmente adecuados** para manejar las reclamaciones?  **Culturalmente adecuados:** Garantizar que la cultura no sea una barrera para el acceso y que el contenido sea acorde al idioma, la cultura y las normas locales. Por ejemplo, puede que convenga contar con especialistas en temas relacionados con indígenas en los lugares en donde esto sea un problema. De igual forma, quizá se necesite que haya oficiales de enlace de sexo femenino, si las mujeres no suelen interactuar directamente con hombres. | Considerar la necesidad de contar con más personal; identificar personas dentro de la compañía que reúnan las características necesarias y que podrían asumir más responsabilidades en el trabajo con la capacitación adecuada; entrevistar a los miembros de la comunidad para comprender mejor cómo solucionan sus controversias y comprender las sensibilidades culturales e inquietudes que se deben incorporar en el diseño, implementación y modificación del mecanismo de reclamaciones. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dotación de personal | | |
| **Preguntas** | **Opciones** | **Herramientas** |
| ¿Es **suficiente** la dotación de personal para el volumen y la complejidad de las reclamaciones recibidas?  **Suficiente:** No todos los proyectos tienen personal especializado para manejar las reclamaciones. A menudo, esta labor la realiza el Oficial de Relaciones con la Comunidad (ORC) o el Oficial de Enlace con la Comunidad (OEC). La mayor parte del personal de RC/EC puede manejar unas cuantas reclamaciones al mes, pero si el volumen aumenta, quizá se necesite asignar a uno o varios miembros del personal para el manejo de las reclamaciones. | Contratar personal adicional; capacitar personal de otras disciplinas para que acepte y potencialmente se encargue de las reclamaciones comunitarias; capacitar a los contratistas para que manejen reclamaciones. | **En esta caja de herramientas:**  Sección 5: Cómo hacer funcionar un mecanismo de reclamaciones  Herramienta: Términos de referencia para un Oficial de Reclamaciones y un Oficial de Enlace con la Comunidad  Herramienta: Roles y responsabilidades del personal de la compañía y los contratistas en el mecanismo de reclamaciones  **Otros recursos:**  IPIECA, Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry, Tool 5: Job Description - Grievance Officer  IFC Normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social, Norma de Desempeño 1 |
| ¿Están **claramente definidos** y comprendidos los roles y responsabilidades del personal y los contratistas?  **Claramente definidos:** Véase la herramienta de Roles y responsabilidades. Es importante que la gerencia tenga conocimiento de sus responsabilidades con respecto al mecanismo de reclamaciones y que identifique al miembro del personal responsable de su funcionamiento diario. También, el personal que trata con la comunidad debe comprender sus responsabilidades y limitaciones. | Definir roles y responsabilidades en los documentos del proyecto; celebrar sesiones informativas para aclarar roles y responsabilidades. |
| ¿Se está implementando **la capacitación** **adecuada**?  **Capacitación adecuada:** ¿Recibe el personal responsable una capacitación completa para poder manejar los aspectos diarios del mecanismo de reclamaciones? ¿Reciben todos los miembros del personal y los contratistas capacitación para concientizarse y están claramente definidas sus responsabilidades? | Realizar sesiones de capacitación para todo el personal que pueda interactuar con las reclamaciones de la comunidad; realizar capacitación para los contratistas. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pasos del proceso | | |
| **Preguntas** | **Opciones** | **Herramientas** |
| ¿Son **adecuados y claros** los pasos y plazos del proceso?  **Adecuados:** ¿Presentan los pasos una secuencia predecible y fácil de seguir? ¿Son los plazos suficientemente cortos para hacer sentir a los reclamantes que el proceso está avanzando, pero lo suficientemente largos para que se pueda cumplir con las fechas límite sin aumentar indebidamente la carga de trabajo y sin que se salteen etapas? | Redefinir el proceso para que incluya los pasos que puedan faltar; establecer plazos más cortos, si a los reclamantes les parece que el proceso no está avanzando adecuadamente, o bien extenderlos si no se pueden cumplir los plazos del proceso o si se informa que las reclamaciones no se están resolviendo de manera adecuada y colaborativa. | **En esta caja de herramientas:**  Sección 5: Cómo hacer funcionar un mecanismo de reclamaciones  Herramienta: Muestra de carta de acuse de recibo de reclamación  Herramienta: Muestra del procedimiento del mecanismo de reclamaciones de la comunidad  **Otros recursos:**  Desarrollar un sistema de hoja de cálculo (por ejemplo, herramienta de seguimiento IPIECA); Perseguir un sistema de software de terceros.  "Grievance Management" in: IFC. Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets (2007), pp. 69-79  ICMM. "Human Rights in the Mining & Metals Industry: Handling and Resolving Local Level Concerns & Grievances" (2009), pp. 10-20  IFC. "Good Practice Note: Addressing Grievances from Project-Affected Communities," pp. 3, 18  CAO. "Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamo para Proyectos de Desarrollo", p. 4 ("Las Etapas Típicas de un Mecanismo de Reclamo"), p. 34 ("Un mecanismo de reclamo con enfoques locales múltiples para resolver reclamaciones"), pp. 23-4 ("Información Necesaria para Desarrollar un Mecanismo de Reclamo para Proyectos Nuevos/Existentes")  IPIECA. The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): How to Implement Community Grievance Mechanisms Guide, p. 4 ("How does the procedure work?")  IFC. "A Strategic Approach to Early Stakeholder Engagement," pp.106-7 ("Steps for grievance management") |
| ¿Hay un sistema para **registrar y monitorear** los pasos del proceso?  **Registrar y monitorear:** Un sistema para documentar los pasos en el proceso de resolución de reclamaciones; facilita el manejo sistemático de las reclamaciones y la elaboración de indicadores clave del desempeño. | Crear un sistema de registro. Puede ser una simple hoja de cálculo o un complejo software personalizado. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Recepción | | |
| **Preguntas** | **Opciones** | **Herramientas** |
| ¿Está abierto el proceso a un amplio abanico de clases de reclamaciones y están los miembros de la comunidad conscientes de ello? | Es común que los mecanismos de reclamaciones sean el primer punto de contacto para cualquier tipo de reclamación o duda concerniente a las operaciones de una compañía. No poner límites en cuanto a qué tipos de inquietudes se pueden recibir puede alentar a las personas a usar el mecanismo. Sin embargo, ciertos tipos de reclamaciones pueden requerir que se las remita a otros departamentos (por ejemplo, una reclamación relacionada con la adjudicación de un contrato se puede remitir al departamento de contratación y compras). | **En esta caja de herramientas:**  Sección 5: Cómo hacer funcionar un mecanismo de reclamaciones  Herramienta: Muestra de carta de acuse de recibo de una reclamación  Herramienta: Muestra del procedimiento del mecanismo de reclamaciones de la comunidad  Herramienta: Publicitar un mecanismo de reclamaciones y brindar acceso  **Otros recursos:**  IPIECA. The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): Grievance Register  IPIECA, Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry, Module 3 |
| **Dentro de lo razonable,** ¿son pertinentes la mayoría de los asuntos para incluirse en el mecanismo de reclamaciones?  **Dentro de lo razonable:** Que se podría decir que están relacionados con el proyecto. | Muchos mecanismos de reclamaciones cometen el error de incluir más de lo necesario, en vez de excluir. La experiencia indica que la mayor parte de los problemas presentados a un mecanismo de reclamaciones se relacionan con impactos del proyecto y en raras ocasiones no están relacionados o son falsos. |
| ¿Existe una diversidad de **opciones de contacto** y son las adecuadas, si se tiene en cuenta el contexto?  **Opciones de contacto:** Vías para presentar una reclamación. Esto puede incluir una línea telefónica gratuita, un correo electrónico, un buzón de sugerencias en un sitio público, una consulta en persona a un miembro del personal o a un contratista, una pregunta o inquietud planteada en una reunión pública o un funcionario local o miembro de la comunidad de confianza. | Incluir la mayor cantidad de posibles opciones de contacto. Garantizar que cada contacto conozca el contacto principal para presentar las reclamaciones. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ¿El mecanismo de reclamaciones cuenta con la publicidad adecuada?  **Publicidad adecuada:** la información es accesible a todo el que la necesite. Esto puede incluir anuncios en radio, en vallas publicitarias, en periódicos, discusiones, reuniones públicas, etc. | Aumentar la publicidad, en caso de ser necesario. Realizar encuestas informales entre los miembros de la comunidad para saber dónde acudirían si tuvieran una reclamación. Usar esto como guía para determinar dónde hacer publicidad. |  |
| ¿Existen barreras para el acceso (como el idioma, la presencia de indígenas o personas vulnerables, etc.)? ¿Han sido abordadas? | Traducir los materiales a los idiomas locales o minoritarios. Asegurarse de que los puntos de contacto cubran a todos los miembros de la comunidad (p. ej., indígenas, minorías, mujeres, etc.). Trabajar con las ONG locales para asegurar que saben cómo funciona el mecanismo de reclamaciones y animarlas a informar a aquellos con quienes trabajan. |
| ¿Se pueden enviar reclamaciones de manera anónima? ¿Conserva el mecanismo de reclamaciones la confidencialidad, allí donde corresponde? | Mantener la confidencialidad debe ser la condición esencial del mecanismo. Es adecuado determinar quién tiene acceso a los datos privados y si este acceso es el debido. Garantizar que el mecanismo tenga la capacidad de manejar reclamaciones anónimas. |
| ¿Está claro cuáles son todos los lugares en los que se puede recibir una reclamación (p. ej., personal de campo o de oficina, contratistas, trabajadores de la comunidad local, etc.)? ¿Existe un proceso para garantizar que estas reclamaciones ingresen al mecanismo de reclamaciones? | Verificar que los puntos para ingresar estén documentados. Realizar una encuesta informal entre el personal y los contratistas para determinar si saben qué hacer cuando reciben una reclamación. Examinar la documentación del mecanismo de reclamaciones para determinar los diversos tipos de puntos de acceso. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acuse de recibo | | |
| **Preguntas** | **Opciones** | **Herramientas** |
| ¿Reciben los reclamantes acuse de recibo de la reclamación dentro de un **plazo razonable?**  **Plazo razonable:** Por lo general, de 3 a 5 días luego de la recepción. | Crear un formulario a medida para que el oficial de reclamaciones lo envíe al reclamante. Este debe ser sencillo: el acuse de recibo debe especificar que se recibió la reclamación y qué puede esperar el reclamante en cuanto al proceso y los plazos. | **En esta caja de herramientas:**  Sección 5: Cómo hacer funcionar un mecanismo de reclamaciones  Herramienta: Muestra de carta de acuse de recibo de reclamación |
| ¿Se brinda material que ayude a conocer los pasos y plazos del proceso del mecanismo de reclamaciones a los reclamantes? | Crear un modelo estándar que se va a incluir con el formulario de acuse de recibo. |
| ¿Se ofrece un informe de los avances durante todo el proceso a los reclamantes? | Establecer requisitos de comunicación en cada paso del proceso. Crear un modelo de carta que se pueda ajustar a cada reclamación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Evaluación | | |
| **Preguntas** | **Opciones** | **Herramientas** |
| ¿Están categorizadas las reclamaciones? | Categorizar las reclamaciones ayuda a remitir el asunto al responsable de reclamaciones que corresponda. También ayuda a aprender de las reclamaciones para mejorar las operaciones. Las categorías de reclamaciones podrían incluir medio ambiente, inversión social, contenido local, contratación, derechos humanos, acceso a la tierra, daño a propiedades, etc. | **En esta caja de herramientas:**  Sección 5: Cómo hacer funcionar un mecanismo de reclamaciones  Sección 6: Cerrar el circuito: Usar la retroalimentación del mecanismo de reclamaciones para mejorar las prácticas comerciales  Herramienta: Muestra del procedimiento del mecanismo de reclamaciones de la comunidad  **Otros recursos:**  IPIECA. The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): Grievance Register |
| ¿Está el **responsable de reclamaciones** claramente identificado?  **Responsable de reclamaciones:** Miembro del personal o contratista responsable de evaluar la reclamación e interactuar con el reclamante luego de haberla recibido. | Para un resultado exitoso, es clave especificar y empoderar a un responsable de reclamaciones. El responsable de reclamaciones aporta un conocimiento considerable al tema y sirve de punto de contacto conocedor para el reclamante. Esta persona debe ser alguien que pueda analizar la reclamación, pedir los aportes de cualquier otro miembro del personal o de partes externas o expertos, si es necesario, y tomar las decisiones de cómo investigar y resolver el asunto. |
| ¿Están claros los criterios para **elevar la reclamación** a un responsable que no sea el oficial de reclamaciones?  **Elevar:** Las reclamaciones que no pueden ser atendidas por quien las recibe o el Oficial de Reclamaciones deben asignarse a un responsable perteneciente a un área de la Compañía que tenga amplia experiencia relacionada con la reclamación. | Se puede preparar una lista de los tipos de temas que pueden ser manejados directamente por el Oficial de Reclamaciones. Por ejemplo, algunos mecanismos de reclamaciones especifican que el Oficial de Reclamaciones tiene autoridad para resolver cuestiones e inquietudes que no requieran la investigación de un especialista. Si una reclamación se relaciona con un incidente (p. ej., una descarga en el medio ambiente, el movimiento de materiales en caminos públicos, etc.), probablemente necesitará un responsable de reclamaciones que esté familiarizado con las operaciones al momento en que ocurrió el incidente. |
| ¿Qué parte de las reclamaciones es manejada por el Oficial de Reclamaciones, en comparación con las elevadas a otro responsable? | El registro de reclamaciones debe especificar claramente las reclamaciones manejadas por el Oficial de Reclamaciones, en comparación con las que fueron elevadas. |
| ¿Existen criterios **objetivos y claros** para evaluar las reclamaciones?  **Objetivos y claros:** ¿Está el proceso especificado? ¿Está el proceso libre de sesgos? ¿Se consulta a las personas que poseen conocimientos considerables? ¿Se toman en cuenta los diferentes puntos de vista? ¿Hay posibilidad de apelar? | Se deben integrar controles al mecanismo de reclamaciones, de modo que un individuo de la compañía (como el Oficial de Reclamaciones) no sea “juez y parte”. Revisar el registro de reclamaciones para averiguar quiénes fueron consultados y cuándo durante la evaluación. En todos los casos, se debe consultar, cuanto menos, al reclamante. |
| ¿Se comparten los resultados de la evaluación de la reclamación con el reclamante? ¿Se ha consultado al reclamante? | Verificar que exista documentación de que se presentaron los resultados al reclamante. Por lo general, esto se hace mejor en persona. También puede ser conveniente que haya más de un representante de la compañía que aborde los resultados con el reclamante, reciba sus comentarios y responda a sus preguntas y opiniones sobre los resultados. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Propuesta de resolución | | |
| **Preguntas** | **Opciones** | **Herramientas** |
| ¿Es la resolución propuesta **adecuada** para la reclamación en cuestión?  **Adecuada:** ¿Corresponde la propuesta al nivel de la preocupación? ¿Queda el reclamante resarcido o en la misma condición en que estaba cuando se presentó la reclamación? Si se ofrece dinero, ¿es el adecuado y arreglará el problema? ¿Puede finalizarse en un plazo razonable y a un costo razonable? | Quienes manejan las reclamaciones suelen ofrecer dos extremos para la resolución: uno consiste en rechazar la mayoría de los reclamos de los reclamantes y el otro es ofrecer un pago para mantener la paz que puede ir más allá de lo que se necesita para arreglar el problema. Estos dos escenarios "extremos" deben analizarse con mirada crítica para elaborar soluciones creativas entre los extremos. | **En esta caja de herramientas:**  Sección 5: Cómo hacer funcionar un mecanismo de reclamaciones – comité de apelación  Herramienta: Muestra del procedimiento del mecanismo de reclamaciones de la comunidad  **Otros recursos:**  IFC. "Good Practice Note: Addressing Grievances from Project-Affected Communities," p. 24 ("Developing Resolution Options, Preparing a Response, and Closing Out")  IPIECA, Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry, Module 3 |
| ¿Está **bien documentada** y respaldada la resolución propuesta?  **Bien documentada:** ¿Están documentadas las opiniones de expertos y del reclamante? ¿Está documentado y verificado el valor justo de cualquier daño? ¿Hay alguna indicación de que se buscó una verificación independiente? | Garantizar que se mantiene un registro de reclamaciones. Verificar que haya documentación de respaldo para cualquier oferta de resolución (p. ej., resultados de laboratorios o valoración de los recursos dañados). |
| ¿Se presentan las posibles resoluciones en persona? | Buscar los apuntes de reuniones que indiquen que el personal se reunió con el reclamante para discutir las posibles soluciones a la reclamación e incorporar los comentarios del reclamante acerca de esas soluciones. Incluir un método para registrar las reuniones presenciales en el registro de reclamaciones. |
| ¿Existe un proceso **claro** de apelación si el reclamante no acepta la resolución?  **Claro:** Se da al reclamante una descripción escrita de cómo presentar una apelación y qué es lo que puede esperar, una vez que se presenta una apelación. | Especificar un proceso de apelación que ofrezca un punto de vista independiente de la reclamación con plazos determinados. |
| ¿Son adecuados los miembros del organismo de apelación y **no existen conflictos de interés**?  **No existe ningún conflicto de interés:** Los miembros no tienen ningún interés creado ni obtienen beneficios con el resultado. Por ejemplo, quienes toman las decisiones no deben haber participado en la evaluación original ni obtener ninguna ganancia. | Proponer miembros del organismo de apelación que no tengan intereses en la reclamación. Recurrir a una tercera parte si los candidatos internos no parecen ofrecer una opinión objetiva. |
| ¿Con qué frecuencia apoya el organismo de apelación la oferta original de resolución? ¿Con qué frecuencia ofrece una resolución alternativa? ¿Parece **razonable** el resultado?  **Razonable**: ¿Hay indicios de que el organismo de apelación ofrece una opinión independiente y que no es un mero sello estampado para los que realizaron la evaluación y ofrecieron la resolución original? | Busca indicios de independencia tales como descripciones de cualquier falla en el proceso, o evaluación si no se apoya la propuesta original, o información adicional de respaldo si se apoya la propuesta. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Implementación de la resolución | | |
| **Preguntas** | **Opciones** | **Herramientas** |
| ¿Se implementa la resolución propuesta tal como se acordó y en tiempo?  **En tiempo:** La resolución se implementa tan pronto como la oferta es aceptada y se dispone de los recursos. | Discutir el cronograma con el o los reclamantes para recibir sus comentarios y, cuando la implementación se haya finalizado, preguntar si están o no satisfechos con la resolución. Determinar si se respetaron los plazos. | **En esta caja de herramientas:**  Herramienta: Muestra del procedimiento del mecanismo de reclamaciones de la comunidad  **Otros recursos:**  IPIECA, Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry, Module 3  IPIECA. The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): Grievance Register |
| ¿Está **bien documentada** la implementación?  **Bien documentada:** ¿Se dispone de contratos para el trabajo? ¿Existe documentación de que el trabajo se finalizó? | Incluir los pasos más importantes en el registro de reclamaciones para garantizar la documentación. |
| ¿Hay documentación de que el reclamante quedó satisfecho con la resolución? | Se puede preparar un modelo de carta que permita a el/los reclamantes autorizar la implementación de la resolución. En algunos casos, quizá los reclamantes no quieran firmar una aceptación por temor a que les limite sus opciones futuras. En ese caso, sería conveniente documentar las acciones realizadas en una carta dirigida al reclamante, donde se destaque que la carta de resumen no implica el aval específico de parte del reclamante. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cierre y monitorización | | |
| **Preguntas** | **Opciones** | **Herramientas** |
| ¿Se ha cerrado la reclamación en el registro de reclamaciones (sistema de seguimiento)? | Incluir una casilla para el cierre de la reclamación. Archivar toda la documentación. | **En esta caja de herramientas:**  Sección 6: Cerrar el circuito: Usar la retroalimentación del mecanismo de reclamaciones para mejorar las prácticas de la Compañía  **Otros recursos:**  IFC. "Good Practice Note: Addressing Grievances from Project-Affected Communities," p. 28 ("Examples of Monitoring Measures Commensurate with Project Impacts")  IPIECA, Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry, Module 3  IPIECA. The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): How to Implement Community Grievance Mechanisms Guide, p. 13 ("Track and Monitor") |
| ¿Se ha enviado al reclamante un aviso de **cierre**?  **Cierre:** Se cierra una reclamación cuando se ha implementado la resolución o cuando una actividad adicional no sería productiva (por ejemplo, el reclamante no acepta la evaluación ni la oferta de resolución). | Crear una plantilla de formulario que tenga los detalles genéricos que se comunicarán al reclamante al cierre. |
| ¿Ha planteado el reclamante inquietudes adicionales relacionadas con la misma reclamación? | Puede ser conveniente hacer un seguimiento de las reclamaciones ya que las reclamaciones repetidas y relacionadas pueden indicar insatisfacción e inquietudes constantes de las comunidades. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Seguimiento | | |
| **Preguntas** | **Opciones** | **Herramientas** |
| ¿Existe alguna evaluación **sistemática** de los tipos de reclamaciones recibidas, tiempos de respuesta, resoluciones propuestas y de las aceptaciones y reclamaciones resueltas, en comparación con las apeladas?  **Sistemática:** Una evaluación periódica y uniforme del proceso de reclamaciones. | Instituir informes trimestrales de datos del mecanismo de reclamaciones para promover la evaluación frecuente de los parámetros pertinentes. | IIED. "Dispute or Dialogue - Community perspectives on company-led grievance mechanisms," p. 37 ("Three levels of depth in evaluating the effectiveness of grievance mechanisms"), pp. 39-40 ("Effectiveness Criteria for Operational-Level Grievance Mechanisms", "Selected examples of key performance indicators on grievance mechanisms")  IPIECA. The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): How to Implement Community Grievance Mechanisms Guide, p. 14 ("Learn and Improve") |
| ¿Existen indicaciones de que los datos de las reclamaciones se utilizan para ofrecer aprendizaje sistémico y mejora en los procesos que conducen a las reclamaciones? | Verificar que se dispone de datos sobre reclamaciones en los departamentos de operaciones. Si determinado departamento recibe reclamaciones repetidas, ¿hacen lo posible por mejorar los procesos para eliminar el problema que causa la reclamación? |
| ¿Se está haciendo un seguimiento del uso y de los avances de las **formas alternativas de recurso** para reclamaciones en las que la resolución ofrecida no haya sido aceptada por el reclamante?  **Formas alternativas de recurso:** Pueden incluir opciones basadas en el poder, tales como bloqueos u opciones legales. | Verificar que el personal esté haciendo seguimiento de toda reclamación en la que se ofreció una resolución, pero que no fue aceptada. |