

**HERRAMIENTA**

Evaluación del mecanismo de reclamaciones

*Última actualización: mayo de 2016*

Las siguientes preguntas permiten una evaluación rápida de las posibles fallas en el diseño actual o en la implementación de un mecanismo de reclamos. Esta evaluación puede ayudar a identificar posibles áreas críticas donde deben centrarse las mejoras para que el mecanismo de reclamos avance, especialmente cuando el tiempo es un factor clave. No pretende reemplazar un análisis más a fondo sobre el mecanismo de reclamaciones, sino ayudar a identificar áreas que pueden necesitar un mayor análisis. Los usuarios principales de esta herramienta serían aquellos que realizan la supervisión de los proyectos u Oficiales de Reclamaciones que se hacen cargo de un mecanismo de reclamos existente.

1. **¿Tiene un sistema o estructura para reunir reclamos o reclamaciones de la comunidad vinculadas con su proyecto y sus operaciones?**

a) Sí

b) No

1. **Si su respuesta es afirmativa, por favor describa este sistema o estructura.** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. **¿Quién opera este sistema o estructura?**
3. Miembro del personal especial
4. Oficial de Enlace con la Comunidad
5. No hay ninguna persona específica
6. Otros \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. **¿Cómo da a conocer su mecanismo? Seleccione todas las opciones que correspondan.**
8. Medios locales
9. Letreros en el lugar del proyecto
10. A través de nuestros Oficiales de Enlace con la Comunidad/publicidad boca a boca
11. Folletos
12. Otros \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
13. **¿Cuáles son los canales de acceso para los reclamantes? Seleccione todas las opciones que correspondan.**
14. Buzón de reclamos
15. Línea de atención directa
16. Correo electrónico
17. Reuniones personales
18. Otros \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
19. **¿Qué sistema tiene para llevar registro de los reclamos? Seleccione todas las opciones que correspondan.**
20. Libro de registro
21. Base de datos en computadora
22. No tenemos un sistema establecido
23. Otros \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
24. **¿Cuántos reclamos ha recibido en el último año? \_\_\_\_**
25. **Del número indicado en la pregunta 7, ¿cuántos ya se han resuelto? \_\_\_\_**
26. **¿Cómo contesta a los reclamantes? Seleccione todas las opciones que correspondan.**
27. Con una carta
28. Reuniones comunitarias específicas
29. Reuniones comunitarias regulares
30. Reuniones presenciales
31. Otros \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
32. **¿Cómo determina si los reclamantes están satisfechos con el mecanismo de reclamos, incluso el resultado y el proceso en general?** 
    1. A través de encuestas individuales al final de cada proceso
    2. A través de encuestas periódicas en la comunidad
    3. Informalmente, a través de conversaciones con los miembros de la comunidad
    4. Otros \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
33. **¿Con cuánta frecuencia se reúnen los directivos para discutir la información obtenida a través del mecanismo de reclamos?**
34. Cada dos semanas
35. Una vez al mes
36. Una vez cada trimestre
37. Una vez al año
38. A medida que surge la necesidad
39. Nunca
40. **¿Cómo influye la retroalimentación del mecanismo de reclamos en la estrategia de la compañía?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_