

**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. |