

## **Lista de verificación del mecanismo de atención de quejas y reclamos**

*Nota 1: A los efectos de esta lista de verificación, un mecanismo de atención de quejas y reclamos es un sistema a través del cual se presentan y responden oportunamente no solo las quejas y los reclamos, sino también las sugerencias, los comentarios positivos y las inquietudes de las partes afectadas por el proyecto en relación con todo tipo de cuestiones vinculadas a este, incluido el desempeño ambiental y social.*

*Nota 2: Este documento está destinado principalmente al personal del Banco Mundial. Sin embargo, la lista de verificación puede utilizarse en interacción con los Prestatarios, según corresponda, y puede ampliarse dependiendo del grado de familiaridad de dichos actores con los procesos de gestión de comentarios/quejas y reclamos, la terminología pertinente y las mejores prácticas.*

### **Preparación del proyecto**

1. ¿Ha examinado los mecanismos de atención de quejas y reclamos formales e informales que ya se utilizan en el contexto del proyecto<sup>1</sup>?
2. ¿Ha preguntado a los diferentes grupos de partes interesadas cómo preferirían formular sus comentarios/quejas y reclamos sobre el proyecto<sup>2</sup>?
3. ¿Propone una variedad de canales u opciones de recepción de comentarios/quejas y reclamos para que las partes interesadas se expresen (por ejemplo, en persona en un lugar físico, por carta, por correo electrónico, por teléfono/línea directa, mediante un formulario en línea en un sitio web, por mensaje de texto, a través de las redes sociales, aplicaciones para tabletas/teléfonos inteligentes y buzones para reclamos)?
4. ¿Ha adaptado estas opciones de presentación de comentarios/quejas y reclamos para asegurarse de que los grupos vulnerables puedan acceder fácilmente a ellas<sup>3</sup>?
5. ¿Ha elaborado procedimientos operativos para el mecanismo de atención de quejas y reclamos que incluyan lo siguiente<sup>4</sup>?

<sup>1</sup> Esto implica analizar las distintas maneras en que las personas que viven en la zona del proyecto actualmente formulan comentarios/quejas y reclamos, y abordan el tema, ya sea por la vía formal (por ejemplo, a través de líneas directas existentes o correspondencia escrita) o informal (por ejemplo, poniéndose en contacto verbalmente con los líderes comunitarios).

<sup>2</sup> Esto puede hacerse como parte del proceso de preparación del Plan de Participación de las Partes Interesadas, a través de formatos tales como reuniones con fines específicos, debates en grupos focales, visitas domiciliarias a, foros existentes (por ejemplo, reuniones religiosas y comunitarias), reuniones con organizaciones o personas que representan a estos grupos o poseen un profundo conocimiento de ellos, entrevistas individuales, y encuestas.

<sup>3</sup> Por ejemplo, proporcionar asistencia a los usuarios para que presenten comentarios/quejas y reclamos cuando sea necesario, contratar funcionarios encargados de las relaciones con la comunidad, incluir representantes de grupos vulnerables en los comités de atención de reclamos, proporcionar documentación en braille, lenguaje de señas o videos con subtítulos, simplificar los documentos (por ejemplo, transmitir contenido en lenguaje sencillo y fácil de entender para el público), proporcionar imágenes o elementos visuales para usuarios con bajos niveles de alfabetización, traducir documentos a todos los idiomas que sea necesario para llegar al público destinatario (por ejemplo, a otros idiomas nacionales y al inglés en el caso de los extranjeros), adaptar los procesos del mecanismo de atención de quejas y reclamos a las necesidades de grupos específicos (por ejemplo, ofrecer a las mujeres la opción de interactuar con interlocutoras mujeres; garantizar que las oficinas físicas de recepción de reclamos sean accesibles para las personas con restricciones de movilidad, y proponer canales específicos para refugiados, desplazados internos, pueblos indígenas y otros grupos).

<sup>4</sup> Los procedimientos operativos deben estar a disposición de todo el personal, los beneficiarios y posibles usuarios, y deben redactarse en el idioma local. En algunos casos, también puede estar justificado redactar un manual de quejas y reclamos para el

- a. una definición de los tipos de comentarios/quejas y reclamos relacionados con el proyecto que se pueden recibir<sup>5</sup>;
  - b. un proceso claro para presentar comentarios/quejas y reclamos;
  - c. una estructura clara para el mecanismo de atención de quejas y reclamos y una dotación de personal adecuada<sup>6</sup>;
  - d. un sistema para acusar recibo de comentarios/quejas y reclamos dentro de un plazo estipulado;
  - e. un proceso para investigar y resolver quejas y reclamos en función de su gravedad y complejidad<sup>7</sup>;
  - f. información sobre cómo y con qué frecuencia los reclamantes recibirán actualizaciones del estado de su caso;
  - g. información sobre los procesos de apelación;
  - h. estándares institucionales para el proceso y el plazo dentro del cual se resuelven o se responden los comentarios/las quejas y los reclamos;
  - i. información sobre cómo se registrarán y archivarán los comentarios/las quejas y los reclamos en la unidad de ejecución del proyecto<sup>8</sup>;
  - j. pautas específicas sobre las garantías de confidencialidad<sup>9</sup>;
  - k. salvaguardas y sanciones por violación de la confidencialidad o divulgación inapropiada de información sensible;
  - l. un proceso para recibir comentarios/quejas o reclamos anónimos;
  - m. pautas específicas sobre cómo se manejarán los reclamos laborales, y las denuncias de explotación, abuso y acoso sexual (EAAS), incluido cómo se derivará los reclamantes/denunciantes a servicios locales de calidad relacionados con la violencia de género.
6. ¿Ha presupuestado las actividades de gestión de los comentarios/las quejas y los reclamos en el Plan de Participación de las Partes Interesadas<sup>10</sup>? ¿Se dispone de fondos para contingencias en el presupuesto del proyecto para respaldar la resolución de quejas y reclamos bien fundados?
7. ¿Se está diseñando y presupuestando un plan de capacitación relacionado con la implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos que incluya capacitación para las partes interesadas del proyecto encargadas de gestionar las denuncias de EAAS?
8. ¿Ha diseñado, publicado y difundido materiales de comunicación sobre el mecanismo de atención de quejas y reclamos de una manera culturalmente apropiada <sup>11</sup>?

personal. Los procedimientos operativos pueden incluir un modelo de formulario para comentarios/quejas y reclamos.

<sup>5</sup> Es posible que se reciban quejas y reclamos no relacionados con el proyecto. En tal caso, se los deberá remitir a los ministerios/departamentos correspondientes para que realicen un seguimiento, y se deberá notificar de este proceso al denunciante.

<sup>6</sup> Puede ser adecuado contar con varios niveles de gestión de quejas y reclamos (por ejemplo, comités locales combinados con un comité de alto nivel de la unidad de ejecución del proyecto). También es importante identificar y asignar personas para trabajar en el mecanismo de atención de quejas y reclamos de cada nivel.

<sup>7</sup> Deben implementarse procedimientos específicos para garantizar que los reclamos sensibles y urgentes se atiendan adecuadamente (por ejemplo, procesos acelerados, la derivación a otro departamento o la notificación a la Administración superior).

<sup>8</sup> Por ejemplo, se cuenta con un registro impreso o un libro de quejas, una hoja de cálculo, o un sistema de información para estos fines.

<sup>9</sup> Es importante informar a los usuarios si se recopilan sus datos personales y por qué se los recopila, y quién tendrá acceso a su caso.

<sup>10</sup> Las categorías de presupuesto típicas incluyen, entre otras cosas, lo siguiente: costos de personal del mecanismo de atención de quejas y reclamos, sistema de información para la administración del mecanismo de atención de quejas y reclamos, material de comunicación, actividades de capacitación, y buzones de sugerencias/quejas y reclamos.

<sup>11</sup> Se recomienda utilizar diversos canales de comunicación y proporcionar materiales en diversos formatos/idiomas para garantizar una amplia difusión; por ejemplo, videos en línea, sitios web, redes sociales, vallas publicitarias, carteles, pancartas, tableros

9. ¿Ha elaborado una lista de posibles categorías de comentarios/quejas y reclamos adaptadas al contexto del proyecto, de modo que las presentaciones se puedan clasificar en diferentes categorías una vez recibidas?
10. ¿Ha diseñado una base de datos de registro y seguimiento de comentarios/quejas y reclamos<sup>12</sup> que brinde información sobre los resultados y las respuestas proporcionadas? ¿Dicha base de datos contiene información desagregada sobre las personas que formulan los comentarios/las quejas y los reclamos, por ejemplo, datos relacionados con la vulnerabilidad<sup>13</sup>? ¿El sistema prevé mecanismos seguros y éticos para la documentación y el seguimiento de denuncias sensibles, como las relacionadas con la EAAS, y la presentación de los informes correspondientes?
11. ¿El mecanismo de atención de quejas y reclamos está conectado con el principal órgano decisorio del proyecto, de modo que los responsables de la toma de decisiones puedan abordar de inmediato las quejas y los reclamos señalados?

### **Ejecución del proyecto**

12. ¿Hace seguimiento a la implementación de los procedimientos de gestión de quejas y reclamos?
13. ¿Realiza inspecciones en campo para garantizar el control de calidad (por ejemplo, verificando de forma aleatoria los registros de quejas y reclamos sin previo aviso) a fin de garantizar que los reclamos se hayan resuelto satisfactoriamente?
14. ¿Se han asignado al personal responsabilidades del mecanismo de atención de quejas y reclamos en cada nivel de dicho mecanismo?
15. ¿Brinda capacitación al personal o imparte cursos de actualización sobre la atención de quejas y reclamos en varios niveles?
16. Como parte de las actividades de participación de las partes interesadas que se describen en el Plan de Participación de las Partes Interesadas, ¿verifica si los canales de recepción de quejas y reclamos son adecuados, eficaces y fáciles de usar para las partes afectadas por el proyecto y para las personas y los grupos vulnerables? (Por ejemplo, preguntando regularmente a los grupos vulnerables o a sus representantes acerca de sus conocimientos y opiniones sobre el mecanismo de atención de quejas y reclamos, incluida su accesibilidad, durante los debates de los grupos focales y las reuniones de consulta).

---

informativos, anuncios en revistas o periódicos, espacios en radio y televisión, folletos o volantes informativos impresos, reuniones públicas (por ejemplo, mesas redondas y seminarios), líderes locales, organizaciones no gubernamentales o socios de la sociedad civil, eventos (por ejemplo, espectáculos itinerantes y teatro comunitario), mensajes de texto, y pregoneros públicos. Es posible que sea necesario adaptar los materiales para ayudar a abordar las barreras a la información que reciben los grupos más vulnerables, entre ellos, los niños y las personas con discapacidad.

<sup>12</sup> La base de datos debe ofrecer, como mínimo, un panorama sencillo de la cantidad de comentarios/quejas y reclamos recibidos, el tipo de canal de recepción utilizado, el tiempo de resolución y el cumplimiento de los estándares institucionales, los problemas planteados en los comentarios/las quejas y los reclamos, el tipo de medidas correctivas adoptadas, y la satisfacción del denunciante con la resolución propuesta.

<sup>13</sup> Los datos relacionados con la vulnerabilidad de un denunciante o una persona que formula comentarios podrían ser, por ejemplo: el género, la edad, una discapacidad, la ubicación geográfica, la pertenencia a un grupo específico (por ejemplo, minorías indígenas, lingüísticas o étnicas), la situación laboral o el idioma.

17. ¿Los formularios de quejas y reclamos o los letreros correspondientes están a la vista y son de fácil acceso en los sitios del proyecto? ¿La información de contacto del personal que recibe los comentarios/las quejas y los reclamos se publica y exhibe en las áreas públicas (incluso en los idiomas locales), y se menciona en el sitio web del proyecto?
18. ¿Ha buscado algún cuello de botella en el proceso de resolución de quejas y reclamos?
19. ¿Está manteniendo una campaña de comunicación integral en torno al mecanismo de atención de quejas y reclamos para asegurarse de que todas las personas afectadas por el proyecto y otras partes interesadas conozcan dicho mecanismo?
20. ¿Registra en la base de datos todos los comentarios/las quejas y los reclamos tanto verbales como escritos?
21. ¿Incluye en los informes periódicos de progreso una sección sobre los comentarios/quejas y reclamos?
22. ¿Analiza las tendencias en los datos de las quejas y los reclamos<sup>14</sup>, y utiliza las conclusiones para mejorar el desempeño del proyecto y/o limitar su recurrencia en el futuro?
23. ¿Recoge comentarios de los reclamantes para evaluar si están conformes con la resolución proporcionada por el mecanismo de atención de quejas y reclamos (por ejemplo, realizando encuestas de satisfacción de los usuarios)?
24. ¿Divulga públicamente datos (seguros y anónimos) sobre la resolución de las quejas y los reclamos, y las medidas adoptadas como resultado de los comentarios de la ciudadanía?

---

<sup>14</sup> Entre los ejemplos de datos que pueden analizarse a partir de un registro integral de quejas y reclamos se incluyen el número total de quejas y reclamos presentados, por año/mes; el número total de quejas y reclamos presentados por canal de acceso; la tasa de resolución de las quejas y los reclamos (es decir, el número total de quejas y reclamos recibidos/resueltos), el número total de las quejas y los reclamos resueltos dentro de los plazos estipulados, y el tiempo promedio de resolución.