



PROTOCOLO DE GESTIÓN DE QUEJAS

Puente Internacional Gordie Howe
2022-2023

PROPÓSITO Y OBJETIVOS

El Protocolo de gestión de quejas asegura que:

- exista un mecanismo para tratar los problemas identificados por el público durante el diseño, la construcción y las operaciones.
- se proporcione al público una ventanilla única de contacto.
- haya un registro de las inquietudes planteadas y de cómo se abordaron/resolvieron.

Los objetivos del Protocolo de gestión de quejas son:

- proporcionar interacción y respuesta rápida, oportuna y significativa al público
- responder eficazmente a los problemas que surgen durante la vida del proyecto
- a través de varios métodos, mantener informado al público con anticipación sobre las actividades de construcción en un esfuerzo por reducir o abordar los problemas antes de que se conviertan en quejas.

Los siguientes estándares están establecidos para cumplir con estos objetivos:

- Para asegurar la coherencia de la información, se ha desarrollado un protocolo de ventanilla única para aceptar consultas y documentar las interacciones con el público y las partes interesadas. Para respaldar este protocolo, WDBA es el punto de partida de "ventanilla única" para todas las consultas públicas, según corresponda. El personal de la oficina comunitaria de WDBA colaborará con los expertos técnicos de WDBA y el personal de BNA y MDOT para ayudar a coordinar la respuesta a las consultas durante la construcción.
- El número gratuito dedicado se gestionará de manera coherente con la ley de idiomas oficiales, *Official Languages Act*, utilizando la oferta activa. La oferta activa es una bienvenida en francés e inglés, por ejemplo, Hello/Bonjour. Cuando un miembro del público solicita servicios en francés, se contratarán servicios de traducción para apoyar los derechos del solicitante.

De igual forma, un solicitante que requiera servicios en español será apoyado a través de la contratación de servicios de traducción.

- Se responderá a todas las consultas públicas dentro de las 24 horas posteriores a su recepción en días hábiles. El objetivo es que la mayoría de las consultas se resuelvan dentro de tres a cinco (3-5) días hábiles en caso de que no sea posible una respuesta inmediata. Esto no siempre será posible, ya que en el caso de consultas complejas es posible que se requiera investigación, reclamos o ampliar su alcance. En estos casos, los pasos para resolver la consulta se comunicarán al solicitante dentro de los tres a cinco días hábiles junto con un cronograma estimado para la resolución, cuando esté disponible.
- Durante horas normales de oficina, el correo electrónico y el correo de voz se de revisarán de manera continua.

Opciones para consultas

Sitio web

Desde 2015, el sitio web del proyecto ha sido la principal fuente de información para el público. La información de contacto para consultas se destacará en el sitio web para dirigir las quejas y

solicitudes de información del público y de las partes interesadas a los contactos apropiados del proyecto. La dirección del sitio web es www.gordiehoweinternationalbridge.com .

Correo electrónico

Una dirección de correo electrónico (info@wdbridge.com) está activa para que los miembros del público se comuniquen con el personal de la Oficina Comunitaria si tienen preguntas o inquietudes sobre el proyecto.

Teléfono:

El número principal gratuito de contacto para el público, en relación con el proyecto es: 1-844-322-1773. Se animará al público a llamar a este número para obtener información sobre el proyecto. Todas las llamadas recibidas por el personal de WDBA se compartirán con el personal apropiado de WDBA, BNA o MDOT para abordarlas según sea necesario. Si BNA recibe llamadas directamente, también se registrarán en la base de datos.

A las personas que llamen se les pedirá que proporcionen la siguiente información:

- Nombre completo
- Nombre de la empresa (si corresponde)
- Información de contacto como número de teléfono y/o correo electrónico
- Pregunta o consulta detallada
- Método preferido de respuesta

Las llamadas recibidas fuera del horario de oficina o las llamadas que no puedan ser respondidas de otra manera serán recibidas por el sistema de correo de voz de WDBA. En algunos casos, es posible que se requiera un contacto de emergencia fuera del horario de atención para apoyar diversas iniciativas.

En persona

Los miembros del público también pueden proporcionar comentarios o hacer preguntas en persona en las oficinas comunitarias ubicadas tanto en Windsor como en Detroit.

Las oficinas de información al público están abiertas al público con cita previa en horarios específicos cada semana. El horario de oficina se publica en el sitio web del proyecto con información actualizada según sea necesario para reflejar cualquier cambio en el horario de operaciones.

Cuando los miembros del público ingresan a cualquiera de las oficinas para discutir una consulta o proporcionar comentarios sobre el proyecto, se anota y registra lo siguiente:

- Nombre:
- Asunto y consulta/comentario
- Información de contacto
- Método preferido de contacto para recibir una respuesta
- Fecha de visita.

Debido a las restricciones relacionadas con COVID-19, el horario de atención de ambas oficinas comunitarias se vio afectado y ambas oficinas cerraron a partir de marzo de 2020.

Redes sociales

WDBA mantiene una serie de canales de redes sociales que el público puede usar para interactuar directamente con el equipo del proyecto. Las consultas recibidas a través de las plataformas de redes sociales se tratarán con los mismos estándares que todas las demás consultas y las respuestas serán oportunas y precisas.

Los canales de redes sociales de WDBA incluyen:

- Twitter inglés - @GordieHoweBrg
- Twitter francés - @pontGordieHowe
- Facebook inglés - @GordieHoweBridge
- Facebook francés - @pontGordieHowe
- Instagram bilingüe - @gordiehowebg
- LinkedIn bilingüe – WDBA-APWD
- YouTube bilingüe: Youtube.com/GordieHoweBridge

ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE

Estándares que cubren todas las comunicaciones:

- El equipo de WDBA gestionará las consultas públicas recibidas a través de correo electrónico, teléfono, redes sociales, visitas en persona y en reuniones (eventos de participación pública específicos y más grandes).
- Todas las consultas recibidas por WDBA, incluso por correo electrónico, teléfono o mediante eventos de participación pública más grandes, se rastrearán con el fin de llevar un control y responder a los problemas.
- Todas las consultas serán tratadas con cortesía, respeto, honestidad y profesionalismo.
- Se escuchará a los interesados y se les pedirá aclaración si es necesario.
- Todas las consultas recibirán un acuse de recibo dentro de las 24 horas en días hábiles normales, indicando que se ha recibido la consulta.
- El objetivo es que el 90 por ciento de las consultas se resuelva dentro de tres a cinco días hábiles en caso de que no sea posible una respuesta inmediata. Esto no siempre será posible, ya que en el caso de consultas complejas es posible que se requiera investigación, reclamos o ampliar su alcance. En estos casos, los pasos para resolver la consulta se comunicarán al solicitante dentro de los tres a cinco días hábiles junto con un cronograma estimado para la resolución, cuando esté disponible. El plan de acción de resolución será monitoreado hasta el cierre de las investigaciones.
- Si el equipo de WDBA determina que sea mejor que otro miembro del equipo del proyecto proporcione una respuesta, se consultará con el miembro del equipo del proyecto, se le proporcionará información de antecedentes y se le proporcionarán mensajes sugeridos.
- Las respuestas serán profesionales, completas, informadas y precisas.
- Las respuestas se proporcionarán en el orden en que se reciban las consultas o se establecerá una prioridad si se determina que una consulta es urgente.
- Todas las respuestas se proporcionarán por el método preferido que el solicitante haya indicado.

Estándares telefónicos y de correo de voz:

- Los teléfonos serán contestados con prontitud (dentro de los tres timbres) siempre que sea posible.

- Las llamadas se responderán de manera cortés con un saludo bilingüe de "Hola/Bonjour".
- A las personas que llamen y soliciten el servicio en francés o inglés se les pedirá que proporcionen un nombre y un número para que un traductor los use en una llamada de seguimiento. Se programará una llamada de seguimiento dentro de las 24 horas posteriores a la consulta inicial.
- Las personas que llamen recibirán un acuse de recibo de sus mensajes telefónicos/de correo de voz dentro de las 24 horas en días hábiles regulares.

Estándares de correspondencia escrita:

- Los correos electrónicos enviados a los miembros del público se enviarán desde una cuenta de correo electrónico general (info@wdbridge.com) a menos que el equipo de WDBA determine lo contrario para requerir una respuesta de una cuenta de empleado.
- La cuenta de correo electrónico general (info@wdbridge.com) se revisará un mínimo de dos veces al día.
- La correspondencia escrita recibirá respuestas en el idioma original de la consulta (por ejemplo, una consulta en francés recibirá una respuesta en francés).

Estándares de correspondencia a través de redes sociales:

- Las consultas recibidas a través de las plataformas de redes sociales se tratarán con los mismos estándares que todas las demás consultas y las respuestas serán oportunas y precisas.
- En situaciones en las que no se puedan proporcionar respuestas completas dentro de las limitaciones de la plataforma de redes sociales, se les pedirá a los interesados que proporcionen su dirección de correo electrónico para recibir una respuesta completa.
- Los comentarios que requieran respuesta recibirán respuestas en el idioma original de la consulta (por ejemplo, una consulta en francés recibirá una respuesta en francés).

Estándares en persona

- Las consultas recibidas en persona en eventos de participación pública, grupos de enfoque u otros eventos públicos, se tratarán con los mismos estándares que todas las demás consultas y las respuestas serán oportunas y precisas.
- En situaciones en las que no se puedan proporcionar respuestas completas debido a las limitaciones de conocimiento del personal, se les pedirá a los interesados que proporcionen su dirección de correo electrónico o método preferido de comunicación, para recibir una respuesta completa.