



SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS

Encontrar soluciones en conjunto



El Servicio de Atención de Reclamos (GRS) es un medio para que las personas y las comunidades presenten reclamos directamente al Banco Mundial si consideran que un proyecto respaldado por la entidad ha tenido o es probable que tenga impactos negativos para ellas, sus comunidades o el medio ambiente. El GRS mejora la capacidad de respuesta y la rendición de cuentas del Banco Mundial frente a las comunidades afectadas por sus proyectos garantizando que los reclamos se examinen y se atiendan con prontitud.

TIPOS DE RECLAMOS

Los reclamos que se presentan ante el GRS abarcan un amplio espectro de problemas relacionados con los proyectos, entre los que figuran los perjuicios a los medios de subsistencia de la población, la degradación ambiental, el reasentamiento involuntario, las inquietudes por la salud y la seguridad ocupacional, la violación de los derechos de los pueblos indígenas, o el derecho de las comunidades afectadas a participar en consultas significativas.

INFORMACIÓN QUE SE DEBE INCLUIR EN UN RECLAMO

En los reclamos se debe consignar lo siguiente:

- identificar el proyecto al que se refiere;
- indicar con claridad los impactos negativos del proyecto;
- identificar a las personas que presentan el reclamo;
- indicar si quien formula el reclamo es el representante de las personas o las comunidades afectadas por el proyecto;
- en caso de que lo formule un representante, incluir el nombre, la firma y los datos de contacto, y acreditar por escrito la facultad del representante para actuar como tal.

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO ANTE EL GRS

Cualquier persona o comunidad que considere que un proyecto respaldado por el Banco Mundial la ha afectado negativamente o es probable que la afecte negativamente puede presentar un reclamo. Los reclamos deben dirigirse al GRS y presentarse por escrito a través de los siguientes medios:

POR INTERNET, en el sitio web del GRS:
www.worldbank.org/grs

MEDIANTE UN CORREO ELECTRÓNICO
enviado a grievances@worldbank.org

POR CARTA O ENTREGA EN MANO
en cualquier oficina del Banco Mundial en los países

POR CARTA enviada a la sede del Banco Mundial en la ciudad de Washington:

Servicio de Atención de Reclamos (GRS) del Banco Mundial

MSN MC 10-1018 1818 H St NW

Washington DC 20433, Estados Unidos

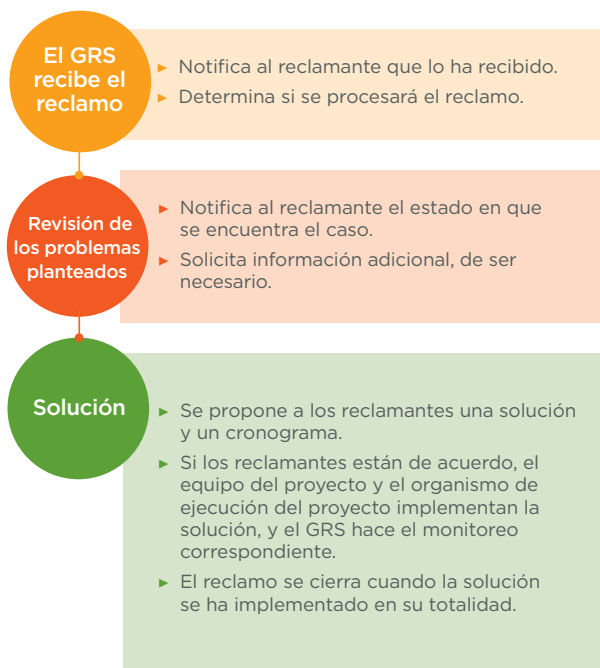
ADMISIBILIDAD DE LOS RECLAMOS

Cuando el GRS recibe un reclamo, evalúa primero su admisibilidad. El GRS considera que un reclamo es admisible cuando:

- se relaciona con un proyecto activo respaldado por el Banco Mundial;
- alega daños ambientales y sociales causados o susceptibles de ser causados por el proyecto;
- es presentado por un reclamante, por un grupo de reclamantes directamente afectados por el proyecto, o por sus representantes autorizados.

El GRS considera que un reclamo es inadmisibles cuando se refiere a adquisiciones, denuncia fraude o corrupción, se relaciona con cuestiones declaradas aceptables para iniciar una investigación del Panel de Inspección, se refiere al empleo o a la búsqueda de empleo en el Banco Mundial, se vincula con proyectos respaldados por la Corporación Financiera Internacional (IFC) o el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), o es infundado. El GRS remite los reclamos inadmisibles no relacionados con cuestiones ambientales o sociales a las unidades pertinentes del Banco Mundial.

EL PROCESAMIENTO DE RECLAMOS POR EL GRSPROCESS



MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El GRS es una de las tres vías principales para abordar los reclamos relacionados con las operaciones que respalda el Banco Mundial:

• MECANISMOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS PROYECTOS:

El Gobierno prestatario es responsable de establecer un mecanismo de atención de quejas y reclamos en el nivel del proyecto que sea accesible y tenga capacidad de respuesta para procesar y resolver las quejas planteadas por las personas afectadas por proyectos que respalda el Banco.

• SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL BANCO MUNDIAL:

El GRS es un mecanismo de gestión de reclamos de nivel institucional que ayuda a los equipos a cargo de los proyectos a encontrar soluciones a las quejas que se presentan directamente o que fueron derivadas a la Administración del Banco Mundial. Depende de los niveles superiores de la Administración del Banco Mundial.

• PANEL DE INSPECCIÓN DEL BANCO MUNDIAL:

El Panel de Inspección evalúa las denuncias de perjuicios a las personas o al medio ambiente y analiza si el Banco Mundial ha seguido sus políticas y procedimientos operacionales. Es un órgano independiente de la Administración y del personal del Banco Mundial, y depende directamente del Directorio Ejecutivo.



CONTACTO Puede ponerse en contacto con el GRS a través de su sitio web, www.worldbank.org/grs, o por correo electrónico a grievances@worldbank.org.