

¿Qué es el GRS?

El **Servicio de Atención de Reclamos (GRS)** del Banco Mundial es un mecanismo accesible a través del cual las personas y las comunidades pueden presentar sus reclamos directamente al Banco Mundial si consideran que un proyecto financiado por el Banco Mundial ha tenido o probablemente tenga efectos adversos para ellas. El GRS brinda un mayor nivel de respuesta y rendición de cuentas, asegurando que los reclamos presentados sean revisados con prontitud y las soluciones se identifiquen mediante el trabajo conjunto.

El Banco Mundial tiene un firme compromiso con el desarrollo sostenible y ha establecido estándares ambientales y sociales con el propósito de mejorar el desempeño ambiental y social, y de evitar perjuicios a las comunidades y daños al medio ambiente en los proyectos que financia. El objetivo del GRS es ayudar a asegurar una rápida resolución de los reclamos relacionados con los proyectos y velar por que el Banco responda mejor y sea más accesible a las comunidades afectadas por los proyectos. El GRS está a disposición de todos quienes consideren que se han visto afectados por un proyecto financiado por el Banco Mundial.

Para obtener más información:

www.worldbank.org/grs
grievances@worldbank.org



Servicio de Atención de Reclamos

Ayudamos a las personas y a las comunidades a lograr una rápida solución de sus inquietudes relacionadas con proyectos respaldados por el Banco Mundial.



El GRS acepta reclamos:

- ▶ relacionados con un proyecto activo financiado por el Banco Mundial (el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento [BIRF] o la Asociación Internacional de Fomento [AIF])
- ▶ presentados por una persona, una comunidad, o sus representantes
- ▶ relativos a daños efectivos o potenciales como consecuencia de un proyecto financiado por el Banco Mundial

En el reclamo se debe:



Incluir el nombre de la persona o personas que presentan el reclamo (o de sus representantes) y señalar si se solicita mantener reserva de su identidad

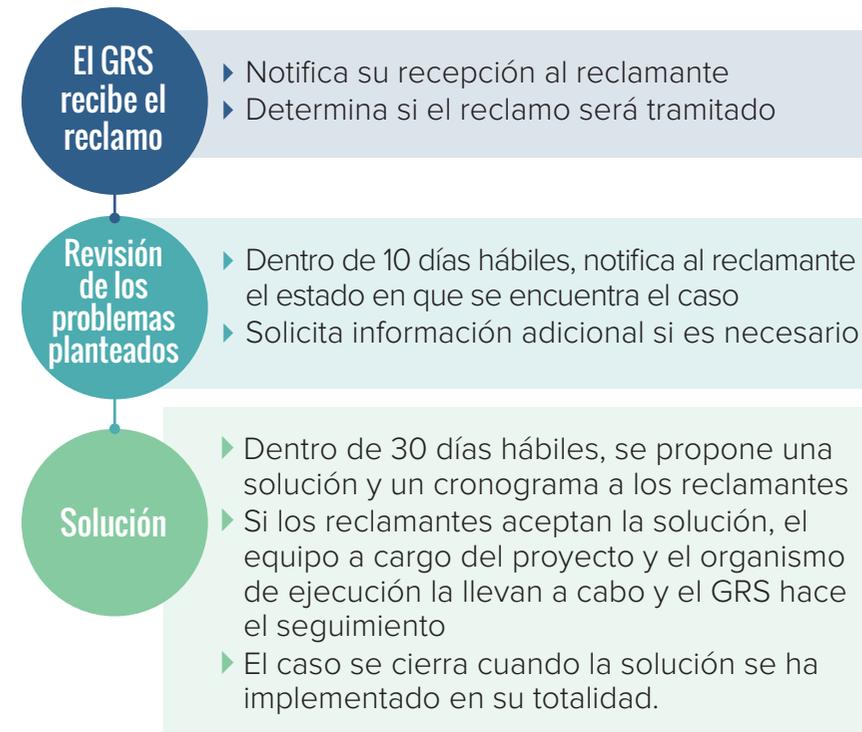


Identificar el proyecto al que se refiere el reclamo



Describir los daños que los reclamantes consideran que son provocados o podrían ser provocados por el proyecto

¿Cómo tramita un reclamo el GRS?



¿Cómo presentar un reclamo?

El GRS acepta el reclamo en inglés o en el idioma de los reclamantes. **Los reclamantes pueden utilizar el formulario disponible en el sitio web del GRS: www.worldbank.org/grs.**

Los reclamos también pueden enviarse al GRS por los siguientes medios:



Correo electrónico: grievances@worldbank.org



Correo postal:

The World Bank
Grievance Redress Service (GRS)
MSN MC 10-1018
1818 H St. NW • Washington,
DC 20433, USA

En el sitio web del GRS se pueden encontrar las instrucciones para presentar reclamos relacionados con el proceso de adquisiciones.

Preguntas frecuentes

¿Por qué recurrir al GRS?

El proceso establecido por el GRS ayuda a las personas y a las comunidades afectadas a trabajar conjuntamente con el Banco Mundial y el organismo de ejecución del proyecto para abordar los problemas en cuanto estos ocurren, a fin de lograr una resolución más rápida de los reclamos.

¿Cuál es la diferencia entre el GRS y el equipo del Banco Mundial a cargo del proyecto?

El GRS forma parte de la administración del Banco Mundial, pero funcionalmente está separado y es independiente de los equipos del Banco responsables de preparar los proyectos y apoyar su implementación.

¿Qué relación existe entre el GRS y los mecanismos de reclamos a nivel de los proyectos?

Los mecanismos de reclamos a nivel de los proyectos siguen siendo el principal medio para plantear y abordar reclamos relacionados con un proyecto. El GRS ayuda a resolver asuntos que no pueden resolverse a nivel del proyecto o cuando no existe un mecanismo de reclamos en ese nivel.

¿Qué relación existe con el Panel de Inspección?

No existe una relación secuencial entre el GRS y el Panel de Inspección. El GRS es un mecanismo adicional que las personas y las comunidades pueden utilizar. Recurrir al GRS no restringe en ningún momento el acceso al Panel de Inspección.