

## ¿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](http://www.worldbank.org/grs)  
[grievances@worldbank.org](mailto: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

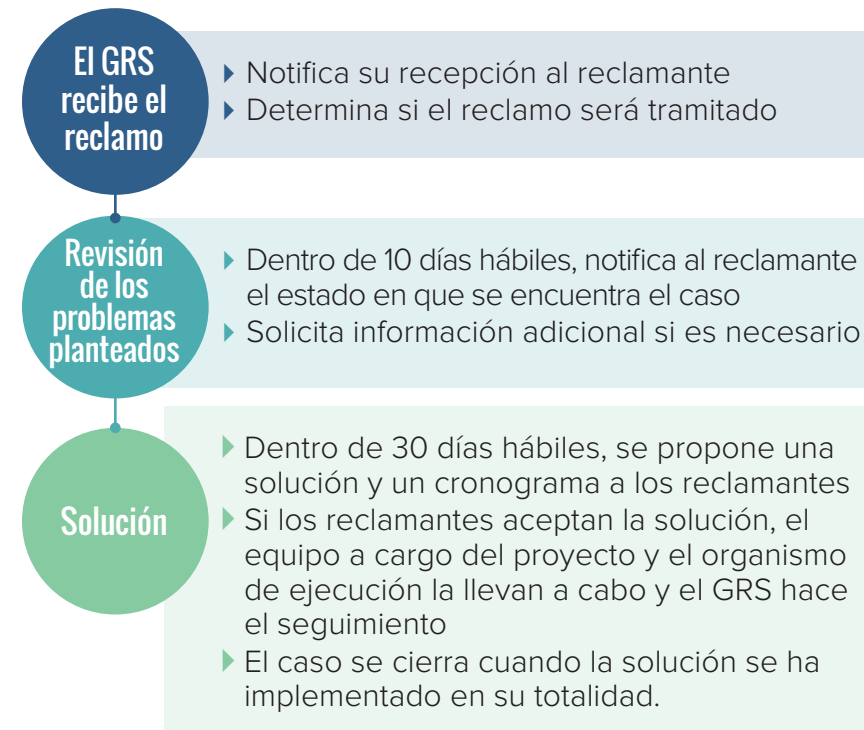


Identificar el proyecto al que se refiere el reclamo



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](http://www.worldbank.org/grs).**

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



**Correo electrónico:** [grievances@worldbank.org](mailto: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.