

SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Ayudamos a las personas y a las comunidades
a lograr una resolución más rápida y mejor
de sus reclamos





¿De qué tipo de reclamos puede ocuparse el GRS?

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 o una comunidad que considera que se ha visto afectada adversamente por un proyecto financiado por el Banco Mundial
- presentados por un licitante o un licitante potencial relativos al proceso de adquisiciones para un contrato financiado por el Banco Mundial



¿Qué información se debe suministrar?

En el reclamo se debe:

- identificar el proyecto al que se refiere el reclamo
- señalar claramente el o los impactos adversos del proyecto
- identificar a la persona o personas que presentan el reclamo y señalar si se solicita mantener reserva de su identidad
- indicar si el reclamo es presentado por un representante de la persona o personas, o la comunidad directamente afectada por el proyecto
- si el reclamo es presentado por un representante, incluir el nombre, la firma, la información de contacto y una prueba por escrito de la autoridad conferida al representante

No es necesario presentar pruebas, pero estas pueden ser útiles al momento de examinar y resolver el reclamo. En el reclamo también se pueden incluir sugerencias sobre la manera en que las personas consideran que este podría resolverse.

Si así se solicita, se mantendrá reserva de la identidad de los reclamantes.



¿Cómo se tramita un reclamo?

El GRS recibe el reclamo

- Notifica su recepción
- Determina la admisibilidad

Dentro de 10 días

- Notifica la admisibilidad o inadmisibilidad, si corresponde
- Solicita información adicional si es necesario

Solución propuesta

- Dentro de 30 días se propone una solución a los reclamantes
- Si los reclamantes la aceptan, el equipo a cargo del proyecto la implementa y el GRS hace el seguimiento
- Los reclamantes son remitidos a otros mecanismos de reclamación si esta no se resuelve



¿Cómo puedo presentar un reclamo?

El GRS acepta el reclamo en inglés o en el idioma oficial del país de la persona que presenta el reclamo. Los reclamos pueden enviarse al GRS por los siguientes medios:

Correo electrónico:

grievances@worldbank.org

Fax: +1-202-614-7313

Correo postal: Banco Mundial

Grievance Redress Service (GRS)

MSN MC 10-1018

1818 H St NW

Washington, DC 20433, EE. UU.



¿Qué ocurre con los demás mecanismos de reclamos?

Cuando sea posible, las personas y las comunidades afectadas deben utilizar los mecanismos de reclamo a nivel de los proyectos.

El GRS no reemplaza los demás mecanismos de rendición de cuentas que existen en el Banco Mundial. Pueden presentarse peticiones al Panel de Inspección para que este determine si se han cumplido las políticas del Banco Mundial (www.inspectionpanel.org).

Si un proyecto es financiado por el Banco Mundial y por la Corporación Financiera Internacional (IFC) o el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), el GRS remitirá los reclamos relacionados con las partes del proyecto correspondientes a IFC o MIGA al Defensor del Pueblo/Ombudsman (CAO) (www.cao-ombudsman.org).

Los reclamos sobre cuestiones de fraude o corrupción en proyectos financiados por el Banco Mundial deben presentarse a la Vicepresidencia de Integridad Institucional (INT) (www.worldbank.org/integrity).



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 y mejor de los reclamos.

¿Con la presentación de un reclamo, se detiene el proyecto?

La presentación de un reclamo no detiene por sí mismo un proyecto.

¿Existe una norma de prescripción para presentar un reclamo?

El GRS intentará ayudar a resolver toda inquietud admisible referente a proyectos activos. El GRS no puede examinar asuntos relacionados con proyectos que estén cerrados.

¿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 procura ayudar a resolver asuntos que no pueden resolverse a nivel del proyecto o cuando no existe un mecanismo de reclamos en ese nivel.

¿Qué resultados podemos esperar al recurrir al GRS?

La resolución de cada reclamo depende de los problemas de que se trate. El Banco Mundial agotará sus esfuerzos para resolver todos los asuntos en forma oportuna, en colaboración con el proyecto y con las personas o comunidades afectadas.

¿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 el acceso al Panel de Inspección.

¿Qué es el GRS?

El **Servicio de Atención de Reclamos (GRS)** del Banco Mundial es un mecanismo adicional y 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 Grupo Banco Mundial se empeña en asegurar que los proyectos que financia no perjudiquen a las personas ni dañen el medio ambiente. El objetivo del Servicio de Atención de Reclamos es que las comunidades afectadas por los proyectos tengan mayor acceso al Banco, y ayudar a asegurar una resolución más rápida y mejor de los reclamos relacionados con los proyectos.

Para obtener más información: <http://www.worldbank.org/grs>
Correo electrónico: grievances@worldbank.org

