



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

**MEDIANTE UN CORREO ELECTRÓNICO**  
enviado a [grievances@worldbank.org](mailto: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

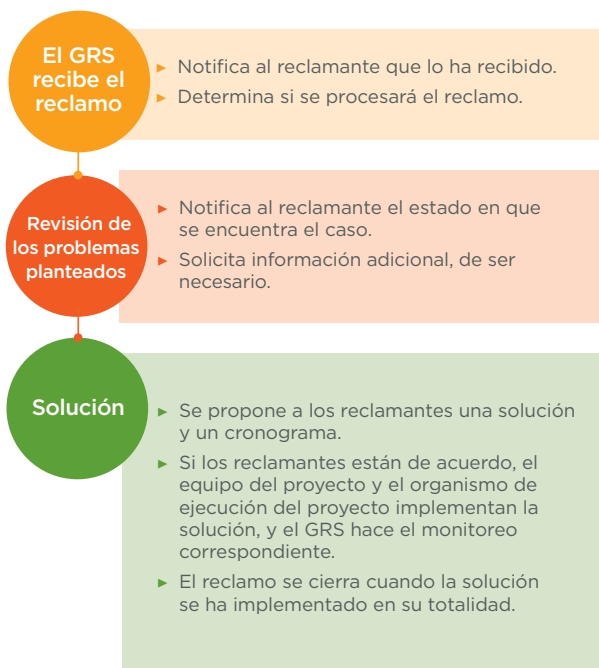
Washington DC 20433, Estados Unidos

## ADMISIBILIDAD DE LOS RECLAMOS

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

- se relaciona con un proyecto respaldado por el Banco Mundial que se encuentra en etapa de preparación, está activo o se ha cerrado hace menos de 15 meses;
- es presentado por individuos o comunidades (o por sus representantes autorizados) afectados por un proyecto respaldado por el Banco Mundial;
- los reclamantes alegan que se han visto o se verán afectados por un proyecto respaldado por el Banco Mundial.

El GRS considera que un reclamo es inadmisibile 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



**CONTACTO** Puede ponerse en contacto con el GRS a través de su sitio web, [www.worldbank.org/grs](http://www.worldbank.org/grs), o por correo electrónico a [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org).