

Aviso del Servicio de Atención de Reclamos (GRS) sobre la privacidad de los datos personales y el consentimiento

El Banco Mundial, a través del Servicio de Atención de Reclamos (GRS), procesa los datos personales proporcionados por los reclamantes o sus representantes autorizados. Los datos personales incluyen nombres, información de contacto y documentos o datos relacionados con los problemas planteados en el reclamo. El GRS puede solicitar información personal adicional a los reclamantes o a sus representantes autorizados si esta información se considera necesaria para procesar el reclamo. No comparta los datos personales no solicitados si no son pertinentes para el procesamiento de un caso por el GRS (por ejemplo, nacionalidad, dirección física, copias de los contratos).

El GRS guarda los datos personales de los reclamantes y la correspondencia referida a las cuestiones planteadas en los reclamos en el sistema de gestión de casos, un lugar seguro de acceso restringido. Por lo general, los datos personales se conservan durante seis años después del cierre del ejercicio en el que el GRS recibió el reclamo, de conformidad con el cronograma aplicable de retención y eliminación de registros (RRDS) del Banco Mundial. El GRS puede conservar estos registros por más tiempo en caso de que haya una necesidad institucional legítima (por ejemplo, por requisitos de auditoría o para la presentación de informes). El RRDS puede modificarse sin previo aviso. El GRS utiliza datos anónimos extraídos de los reclamos que recibe para realizar evaluaciones analíticas, elaborar productos de aprendizaje y cumplir con requisitos de presentación de informes. Esto puede incluir el análisis de las tendencias observadas en los reclamos, la identificación de problemas recurrentes, la elaboración de informes mensuales de situación y otros productos de aprendizaje.

Todos los datos personales y reclamos recibidos por el GRS se tratarán en forma confidencial, a menos que el reclamante dé su consentimiento para divulgar su información personal a terceros pertinentes (como la entidad sobre la que se presenta el reclamo o la contraparte gubernamental). Si el reclamo es tan específico que no puede resolverse sin revelar información personal o identificatoria (según lo determinado por el GRS), el GRS solicitará el consentimiento del reclamante para que el Banco Mundial pueda compartir los datos personales y la información vinculada con el reclamo con terceros relevantes, incluida la contraparte gubernamental pertinente, para efectuar el seguimiento y adoptar medidas en relación con las cuestiones planteadas en el reclamo. El seguimiento de la contraparte puede requerir comunicación adicional con los contratistas del proyecto u otros terceros en relación con las cuestiones planteadas en el reclamo, según sea necesario. En ciertos casos, el GRS puede ofrecer a los reclamantes la opción de designar a un representante autorizado para facilitar la comunicación en su nombre.