

Reclamos ambientales y sociales presentados ante IFC: Preguntas frecuentes

¿Por qué es importante presentar un reclamo ambiental y social ante la Corporación Financiera Internacional (IFC)?

La presentación de un reclamo ambiental y social ayuda a las partes interesadas a interactuar directamente con IFC si consideran que un proyecto tiene o tendrá efectos adversos para ellas, para su comunidad o para el medio ambiente. A su vez, ayuda a la Corporación a facilitar la resolución de las inquietudes sobre cuestiones ambientales y sociales con sus clientes de la manera más rápida y eficiente posible.

¿Cómo es el proceso de presentación de un reclamo?

Los reclamos pueden presentarse de las siguientes maneras:

- completando y presentando el formulario de reclamos ambientales y sociales directos;
- enviando un mensaje de correo electrónico a EScomplaints@ifc.org.

Los reclamos deben incluir la siguiente información:

- ubicación y nombre o [número de identificación](#) (i) del proyecto de IFC o del cliente que es objeto del reclamo;
- el motivo del reclamo y los impactos ambientales y sociales adversos del proyecto en los reclamantes;
- nombres de las personas que presentan el reclamo;
- si el reclamo es presentado por un representante de las personas afectadas por el proyecto, este deberá proporcionar pruebas por escrito de que actúa en nombre de ellas.

¿Quién puede presentar un reclamo a IFC?

Personas —o representantes autorizados por estas— que consideren que se han visto o se verán afectadas negativamente por un proyecto financiado por IFC.

¿Es posible presentar un reclamo ambiental y social en forma anónima?

Los reclamos anónimos no son admisibles porque es necesario comunicarse activamente con los reclamantes para ayudar a resolver sus inquietudes. IFC no divulgará la información de los reclamantes sin el consentimiento de estos.

¿Qué es la política de confidencialidad de IFC?

Todos los reclamos se tratan en forma confidencial. IFC no divulgará la información de los reclamantes sin el consentimiento de estos. Los datos personales compartidos a través de los reclamos se procesan de acuerdo con el [aviso de privacidad de los reclamos directos](#).

¿En qué idiomas se puede presentar un reclamo ambiental y social?

Los reclamantes pueden presentar sus solicitudes en cualquier idioma.

¿Cuáles son los criterios de admisibilidad para los reclamos ambientales y sociales?

Un reclamo ambiental y social debe cumplir las siguientes condiciones:

- el reclamo se relaciona con un proyecto de IFC que está activo o en estudio;
- el reclamo es presentado por personas (o por sus representantes autorizados) afectadas por un proyecto de IFC;
- los reclamantes manifiestan que se han visto o se verán afectados por los riesgos o impactos ambientales y sociales del proyecto.

¿Qué tipos de reclamos NO son admisibles?

Los reclamos que no cumplan con los tres criterios anteriores se considerarán inadmisibles. Tampoco se aceptarán los reclamos que se relacionen con lo siguiente:

- proyectos del Banco Mundial o del Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA) (visite la página del [Servicio de Atención de Reclamos \[GRS\]](#) para los proyectos del Banco Mundial);
- cuestiones internas relacionadas con los recursos humanos o las adquisiciones del Grupo Banco Mundial;
- fraude o corrupción (visite la página de la [Vicepresidencia de Integridad Institucional \[INT\]](#)) (i);
- reclamos sobre proyectos cerrados;
- reclamos anónimos;
- reclamos relacionados con el empleo que involucren a un solo trabajador;
- reclamos ya procesados por IFC, salvo que haya nuevos hechos o circunstancias que justifiquen volver a analizar el caso;

- problemas sistémicos o denuncias o informes más amplios (es decir, a nivel sectorial, nacional, etc.);
- reclamos sobre impactos en los bienes públicos mundiales, como el cambio climático;
- reclamos que sean claramente fraudulentos, poco serios, maliciosos o generados para obtener una ventaja competitiva.

¿Cuál es la relación con la CAO?

La [Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman \(CAO\)](#) es el mecanismo independiente de rendición de cuentas de IFC. La presentación de un reclamo directamente ante IFC no limita, en ningún momento, el acceso a la CAO. Si se presenta el mismo reclamo a la CAO y esta lo considera admisible, IFC delegará el procesamiento de la solicitud a esta entidad.

¿Cuál es la relación con el mecanismo de atención de quejas y reclamos del proyecto?

Los mecanismos de atención de quejas y reclamos de los proyectos siguen siendo la herramienta principal para plantear y abordar reclamos relacionados con los proyectos. IFC puede ayudar a resolver cuestiones ambientales y sociales que no encuentran solución a nivel del proyecto o cuando no existe un mecanismo de atención de quejas y reclamos.

¿Se puede solicitar información sobre un proyecto de IFC?

Para obtener información sobre los proyectos, visite el [sitio de divulgación de proyectos de IFC](#) (i). También es posible enviar una consulta haciendo clic [aquí](#) (i) para obtener la información disponible relacionada con un proyecto en virtud de la [Política sobre el Acceso a la Información](#).