

Respuesta a los reclamos ambientales y sociales

Responder a los reclamos ambientales y sociales planteados por partes interesadas externas es fundamental para lograr resultados positivos en estas esferas y para demostrar el compromiso de la Corporación Financiera Internacional (IFC) con la rendición de cuentas. IFC ha establecido un mecanismo institucional de atención de quejas y reclamos para facilitar la respuesta a los reclamos ambientales y sociales. Cuando recibe un reclamo sobre una cuestión ambiental o social, se pone en contacto con los reclamantes y trabaja con los clientes para encontrar soluciones a las inquietudes de la forma más rápida y eficiente posible.

Presentación de un reclamo ambiental y social ante IFC

Las personas —o los representantes que autoricen— pueden presentar reclamos ambientales y sociales directamente a IFC si creen que un proyecto tiene o puede tener impactos adversos en ellas, sus comunidades o sus entornos.

Los reclamos deben presentarse por escrito y pueden redactarse en cualquier idioma. Pueden enviarse en línea a través del formulario de reclamos directos sobre cuestiones ambientales y sociales o por mensaje de correo electrónico dirigido a EScomplaints@ifc.org.

Información sobre los reclamos

Los reclamos deben incluir lo siguiente:

- ubicación y nombre o número de identificación del proyecto de IFC;
- descripción de los impactos ambientales y sociales adversos del proyecto;
- 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)*;
- no es necesario incluir pruebas justificativas en el reclamo, pero pueden resultar útiles para el análisis y la resolución; también se pueden incluir sugerencias sobre cómo resolver la cuestión.

Admisibilidad de los reclamos

Un reclamo ambiental y social debe cumplir las siguientes condiciones para ser tramitado por IFC:

- 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 riesgos o impactos ambientales y sociales del proyecto;

Consulte las preguntas frecuentes para saber qué reclamos no se consideran admisibles. Estos reclamos se remiten a otros equipos del Grupo Banco Mundial, si corresponde.

Confidencialidad

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.

Proceso de resolución de reclamos de IFC

IFC recibe, examina, gestiona y responde los reclamos sobre cuestiones ambientales y sociales a través de un proceso definido, que abarca desde la recepción hasta el cierre, haciendo hincapié en la resolución de problemas y en la interacción con los clientes para encontrar soluciones. Asimismo, mantiene consultas a los reclamantes y periódicamente les proporciona información a lo largo de todo el proceso.



Mecanismos de rendición de cuentas

Las partes interesadas tienen acceso a distintos medios para abordar reclamos ambientales y sociales relacionados con los proyectos de IFC.

Mecanismos de atención de quejas y reclamos a nivel de los proyectos

Los clientes tienen la responsabilidad de establecer un mecanismo de atención de quejas y reclamos a nivel de los proyectos para atender reclamos sobre el desempeño ambiental y social y facilitar su resolución. La presentación de un reclamo ante un mecanismo de atención a nivel del proyecto no impide el procesamiento por parte de IFC.

Mecanismo de atención de quejas y reclamos a nivel institucional

IFC cuenta con un mecanismo de atención de quejas y reclamos a nivel institucional que brinda a las partes interesadas una vía para presentar reclamos ambientales y sociales directamente. IFC se comunica con los reclamantes y los clientes, y trabaja para facilitar la resolución de los casos.

Mecanismo de rendición de cuentas independiente

La Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman (CAO) es el mecanismo independiente de rendición de cuentas de IFC, creado para abordar los reclamos relacionados con proyectos de IFC y mejorar los resultados ambientales y sociales de estos proyectos. La presentación de un reclamo ante IFC no impide el acceso a la CAO.

Más información