

# 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](mailto: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