

### **Introducción**

Si piensa que un proyecto o programa apoyado por el PNUD le ha perjudicado o podría perjudicarlo, ya sea a usted personalmente, a su comunidad o al medio ambiente, puede pedir ayuda a la Oficina de Cumplimiento de los Estándares Sociales y Ambientales y/o al Mecanismo de respuesta para actores clave del PNUD.

### ***Examen de cumplimiento – Respuesta a las inquietudes relativas a los compromisos sociales y ambientales del PNUD***

La Oficina de Cumplimiento de los Estándares Sociales y Ambientales (SECU) investiga las reclamaciones por parte de las comunidades e individuos afectados por los proyectos que consideran que el PNUD no ha cumplido con sus compromisos sociales y ambientales, y recomienda medidas para abordar dichas infracciones.

### ***Mecanismo de respuesta para actores clave – Ayuda para que las partes interesadas resuelvan sus controversias***

El Mecanismo de respuesta para actores clave (SRM) ayuda a los actores clave afectados por los proyectos, a los asociados del PNUD (gobiernos, ONG, empresas) y a otros a abordar conjuntamente reclamaciones o controversias relacionadas con los impactos sociales y/o ambientales de proyectos apoyados por el PNUD.

### ***¿Quién puede presentar una denuncia?***

Cualquier persona o comunidad que piense que un proyecto o programa apoyado por el PNUD está afectando a su bienestar o al medio ambiente puede presentar una denuncia. También lo puede hacer un representante, por ejemplo de una organización de la sociedad civil, en nombre de las comunidades afectadas. Las personas que presentan denuncias pueden pedir al SRM y la SECU la reserva de sus nombres e identidades.

### ***¿Dónde presentar una solicitud?***

Envíe todas las solicitudes y consultas relacionadas con la SECU a [project.concerns@undp.org](mailto:project.concerns@undp.org).

Las solicitudes relativas al SRM pueden realizarse a través de la oficina del PNUD en el país de residencia del solicitante, o a la oficina de SRM en la Sede: [project.concerns@undp.org](mailto:project.concerns@undp.org).

La información de contacto para las Oficinas del PNUD está disponible en la página web del PNUD: [www.undp.org](http://www.undp.org).

### ***¿Qué debe incluirse en la solicitud?***

Se recomienda que la solicitud incluya:

- Nombre, dirección, número de teléfono y otra información de contacto
- Los Solicitantes pueden optar por no revelar su identidad durante la valoración inicial
- Nombre, ubicación y naturaleza del proyecto del PNUD
- De qué manera creen los solicitantes que se han visto o podrían verse adversamente afectados por el proyecto respaldado por el PNUD
- Una descripción de otras gestiones, incluidos procesos de resolución de conflictos, emprendidas por los solicitantes para solucionar este problema

**Para más información**  
[www.undp.org/secu-srm](http://www.undp.org/secu-srm)