

Mecanismo de responsabilidad local para la atención y reparación de reclamaciones y controversias de personas y comunidades beneficiarias de las iniciativas, proyectos y programas del PNUD Costa Rica



Hacia un nuevo ciclo programático: *Cerrando brechas para el desarrollo sostenible e inclusivo de Costa Rica*



Antecedentes

- Este mecanismo se basa en las consideraciones establecidas por la [Oficina de Cumplimiento de los Estándares Sociales y Ambientales \(SECU, en sus siglas en inglés\)](#) de la [Oficina de Auditoría e Investigaciones \(OAI\)](#) del PNUD y el [Mecanismo de respuesta del PNUD para actores clave \(SRM\) del PNUD](#), como un *segundo nivel* de respuesta por parte de la Oficina País, dado que las personas y/o comunidades reclamantes siempre podrán acudir ambas instancias globales si así lo quisieran.

Objetivo y principios rectores-éticos

- Busca fortalecer los canales de consulta y participación de las poblaciones beneficiarias, y asegurar que los procesos de solución de reclamaciones y las controversias relacionadas con los impactos sociales y/o ambientales en la Oficina País sean más receptivos, ofrezcan un trato justo a las personas y/o comunidades reclamantes, operen mejor aún y generen experiencias útiles que puedan usarse para mejorar el ciclo de proyectos a nivel de país.

Objetivo y principios rectores-éticos



- Principio global y unificador: No dejar a nadie atrás global y unificador
- Principios rectores: a) derechos humanos, b) igualdad de género y empoderamiento de las mujeres, c) sostenibilidad y resiliencia, d) responsabilidad y rendición de cuentas
- Principios éticos: a) Legitimidad, b) Accesibilidad, c) Equidad, d) Transparencia y e) Basado en la participación y el diálogo

Alcances y requisitos

Está dirigido a las personas y las comunidades beneficiarias que identifiquen y/o experimenten una o varias afectaciones negativas de forma directa, o que corran el riesgo de sufrir impactos adversos, por la implementación de las iniciativas, proyectos y programas liderados por la Oficina País.

- **Requisitos :**
 - Tener relación directa con programa, proyecto o iniciativa del PNUD
 - Completar el formulario de reclamación o controversia
 - Puede hacer con representación legal
- **Exclusiones:**
 - Consideras fraudulenta o maliciosa,
 - Que se relacionen con adquisiciones o empleos del PNUD
 - De programas, proyectos o iniciativas que no sean del PNUD o que hayan concluido
 - Repetidas o que hayan llegado a una solución de primer nivel
 - Anónimas.

Categorías de reclamaciones y controversias

- Afectación a los recursos naturales.
- Afectación al patrimonio cultural o zonas protegidas.
- Uso inapropiado de fondos y recursos.
- Hostigamiento sexual o Abuso/Explotación sexual.
- Cualquier manifestación de violencia basada en género.
- Comunicación inapropiada (ofensas, insultos u otros actos indebidos en actividades).
- Cualquier manifestación de maltrato o violencia contra las personas o comunidades.

Categorías de reclamaciones y controversias

- Cualquier manifestación de discriminación de grupos sociales, comunidades o personas por razón de su sexo, etnia, condición de discapacidad, migratoria o refugio, orientación sexual, identidad de género, procedencia, acceso económico, o cualquier otra condición reconocida por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos.
- Afectación a Derechos Políticos, Sociales, Económicos, Culturales y Ambientales.
- Incumplimiento sistemático de actividades agendadas.
- Invasión de propiedad privada.
- Robo, hurto o cualquier delito cometido por personal de PNUD.



Operacionalización

Task force:

- Especialista en Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres que será la punto clave
- El Oficial de Planificación Estratégica, Monitoreo y Evaluación y el Representante Residente Adjunto para controversias y reclamaciones complejas o graves.
- Estrecha coordinación con Oficiales de Carteras
- Emitirá un informe de seguimiento a cada caso, al menos una vez al año, hasta el momento en que termine la implementación del acuerdo.
- Emitirá informes trimestrales del total de reclamaciones y controversias en proceso, resultas o elevadas (irresueltas).
- Comunicación permanente con la Gerencia de la Oficina País.



Operacionalización

- Formulario para la recepción de las reclamaciones o controversias digital e impreso.
- Canales oficiales para la divulgación eficaz y amplia: a) un sitio en la página del PNUD, b) un correo electrónico específico (responsabilidad@undp.org), y c) la vía versión impresa que deberá hacerse llegar a la Oficina País en un sobre sellado que llevará el nombre de reclamación.



Funcionamiento

1) **Recepción y registro de solicitudes:**

- Las reclamaciones deben hacerse por medio de los canales oficiales dispuestos por el PNUD, debidamente fechadas y firmadas por las personas, comunidades o representantes de comunidades.

2) **Evaluación de la solicitud y asignación:**

- Si la solicitud está suficientemente se realiza primera comunicación escrita dentro de los **cinco días hábiles**
- Si la solicitud está incompleta, se devuelve dentro de los **cinco días hábiles** para ser completada.
- Una vez completa la solicitud se realiza **comunicación escrita inmediata** y se inicia evaluación en el plazo de **quince días hábiles**.

Funcionamiento

3) Elaboración de la respuesta:

- Se proponer la acción directa para resolver de la mejor forma la reclamación y/o controversia según complejidad.



Funcionamiento

4) Comunicación de la respuesta

- La respuesta debe ser por escrito y en una redacción de fácil comprensión dentro del plazo de **quince días hábiles**. Es fundamental que la o las personas solicitantes entiendan completamente la respuesta propuesta y las alternativas de las que disponen después de considerarla.
- La o las personas solicitantes pueden estar o no de acuerdo con la respuesta propuesta. Si hay acuerdo, el Task Force del mecanismo debe proceder con la estrategia planteada. Caso contrario debe tomar las medidas de acción necesaria para buscar una nueva resolución.
- Se documentará el resultado de manera que deje claro cuáles fueron las alternativas ofrecidas y por qué la o las personas solicitantes prefirieron no proseguirlas.

Funcionamiento

5) Implementación de la respuesta

Cuando se llegue a un acuerdo, se debe asegurar de que resuelva las cuestiones presentadas. Si, gracias a la colaboración en el proceso, se llega a un acuerdo para dar solución a la solicitud, el Task Force es responsable de documentar los acuerdos alcanzados, y será también responsable de supervisar la implementación de dichos acuerdos y medidas.



Funcionamiento

6) Revisión de la respuesta si no tuviera éxito

- Algunos casos puede resultar imposible llegar a un acuerdo, la Alta Gerencia del PNUD deberá elevar la situación al Mecanismos Global de Respuesta a Actores Clave.

7) Cierre y derivación

- El paso final es dar por cerradas las reclamaciones y las controversias. Si la respuesta ha sido fructífera, el se debe documentar la resolución satisfactoria. En el caso de reclamaciones más complejas e inusuales, se documentarán para identificar experiencias adquiridas y lecciones aprendidas.

8) Seguimiento y documentación de las respuestas y resultados

- En todos los acuerdos, se desarrollará el plan convenido para seguir la implementación del acuerdo. El seguimiento puede ser tan simple como llamar por teléfono o puede requerir reuniones periódicas, lo clave es asegurar la atención y solución pronta, oportuna y eficaz.

¡Muchas **gracias!**

