



SECU  
Social & Environmental  
Compliance Unit

SRM  
Stakeholder  
Response Mechanism



Al servicio  
de las personas  
y las naciones

**La Oficina de  
Cumplimiento de los  
Estándares Sociales y  
Ambientales  
y  
El Mecanismo de  
respuesta del PNUD  
para actores clave**

Si piensa que un proyecto o programa respaldado 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.

**Escuchar a las  
comunidades  
y  
aumentar la eficacia  
del desarrollo**

**¿Qué  
es el Examen  
de cumplimiento de  
los estándares sociales y  
ambientales y el Mecanismo  
de respuesta del PNUD para  
actores clave?**

Credit photo: IFAD /  
Robert Grossman

A partir del 1 de enero de 2015, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ofrece dos métodos nuevos para responder a las inquietudes relacionadas con los proyectos y programas que apoya.

La Oficina de Cumplimiento de los Estándares Sociales y Ambientales (SECU) investiga las supuestas infracciones a los Estándares Sociales y Ambientales y el Procedimiento de Diagnóstico Social y Ambiental del PNUD denunciadas por actores clave que se sienten afectados por estos proyectos y recomienda medidas para abordar dichas infracciones.

El Mecanismo de respuesta del PNUD para actores clave (SRM) ayuda a las partes interesadas afectadas por los proyectos, 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.

Las personas afectadas tienen varias alternativas: pueden solicitar a la SECU que dé inicio a un examen de cumplimiento para examinar si el PNUD está cumpliendo sus propios compromisos sociales y ambientales; pueden intentar resolver sus denuncias y controversias a través del Mecanismo de respuesta para actores clave; o pueden solicitar tanto un examen de cumplimiento como gestiones para resolver sus inquietudes.

# La función de la Oficina de Cumplimiento de los Estándares Sociales y Ambientales – Respuesta a las inquietudes relacionadas con los compromisos sociales y ambientales del PNUD

El PNUD creó la SECU para garantizar que se rindan cuentas a individuos y comunidades. Ésta responde a denuncias de supuestos incumplimientos del PNUD de sus compromisos sociales y ambientales.

## Fundamento en materia de políticas

A partir del 1 de enero de 2015, la SECU garantiza el cumplimiento de los siguientes compromisos:

- [Estándares Sociales y Ambientales \(SES\) del PNUD](#);
- [Procedimiento de Diagnóstico Social y Ambiental \(SESP\)](#); y
- Compromisos sociales y ambientales asumidos por el PNUD en el contexto de un programa o proyecto específico de financiación.

Estos documentos se pueden encontrar en [www.undp.org/secu-srm](http://www.undp.org/secu-srm).

El proceso de examen de cumplimiento de los proyectos anteriores a 2015 en los cuales el PNUD se ha comprometido a ofrecer dicho examen se aplicará a aquellos compromisos reflejados en el documento del proyecto, mientras que para los proyectos respaldados por el Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques (FCPF) se aplicará el [Enfoque Común para las Salvaguardias Ambientales y Sociales para los Socios Implementadores Múltiples](#).

## ¿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 el del 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 a la SECU la reserva de sus nombres e identidades.

## ¿Cómo funciona el examen de cumplimiento?

La SECU evalúa cada denuncia de manera independiente, imparcial y transparente, siguiendo un procedimiento específico en cada caso:

- En primer lugar, la SECU determina si la denuncia es admisible formulando las siguientes preguntas:
  - ¿tiene relación con un proyecto o programa que recibe apoyo financiero o de otro tipo del PNUD?
  - ¿Está siendo planteada por personas afectadas por la actividad o en su nombre?
  - ¿Plantea problemas







Crédit photo : IFAD / Aubrey Wade

relacionados con el cumplimiento de los compromisos sociales y ambientales del PNUD?

- Luego, la SECU investigará si el PNUD está cumpliendo sus compromisos sociales y ambientales y recomendará las medidas que el PNUD puede tomar para cumplir aquellos compromisos en los que ha fallado. Esta información se entregará a los actores clave afectados y se hará pública en un documento.

## El 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, gobiernos y otros asociados afectados por un proyecto a resolver de manera conjunta los problemas y las controversias. Está disponible cuando los procesos de involucramiento de actores clave y asociados en la implementación a nivel de proyectos del PNUD no logran resolver los problemas en cuestión. La dirección de la oficina del PNUD en el país lidera normalmente la respuesta para actores clave; habrá también una función de apoyo al SRM en la Sede.


El SRM puede ayudar a personas, organismos de gobierno y otros actores clave afectados por proyectos y programas a iniciar o reactivar diálogos, facilitar discusiones, mediar en conflictos, mejorar la comprensión de los hechos y emprender otras actividades que podrían ayudar a resolver problemas y controversias.

### ¿Quién puede solicitar un Mecanismo de respuesta para actores clave?

Cualquier persona o comunidad potencialmente afectada por un proyecto apoyado por el PNUD puede registrar una solicitud de respuesta del SRM si ya ha planteado sus inquietudes a los asociados en la implementación y/o al PNUD a través de los canales regulares de consulta e involucramiento de los actores clave y no ha quedado conforme con la respuesta. Las solicitudes pueden estar relacionadas con un proyecto respaldado por el PNUD y un posible impacto social o ambiental e identificar la forma en que los solicitantes

se han visto o podrían verse afectados adversamente por un proyecto o programa del PNUD. Si una persona o comunidad tiene dudas respecto de la capacidad de la oficina del PNUD en el país para responder de manera ecuánime y efectiva a la solicitud, tiene la alternativa de elevar la solicitud directamente al SRM en la Sede del PNUD en Nueva York. Las solicitudes se pueden enviar al SRM a través de Internet o por correo electrónico.

Normalmente, un funcionario designado por la oficina en el país (CO) revisará las solicitudes de activación del SRM y las compartirá con el personal de la Sede encargado del SRM buscando información adicional. Cuando el SRM se activa a través de la Sede, el personal de ésta revisará las inquietudes planteadas sobre la participación de la oficina en el país y decidirá cuál es la mejor manera de avanzar con el proceso.



**¿Cómo  
funciona el  
proceso de respuesta  
para actores clave?**

- **El funcionario designado por la oficina en el país (y/o el personal del SRM de la Sede) determinará primero si la solicitud corresponde o no al SRM, planteando las siguientes preguntas:**
  - ¿Tiene la solicitud relación con un proyecto apoyado por el PNUD?
  - ¿Los solicitantes han ofrecido información suficiente para determinar si es posible que se hayan visto o puedan verse afectados adversamente por el proyecto?
  - ¿Los solicitantes han intentado resolver los problemas a través de los procesos de involucramiento de los actores clave en el proyecto ya sea del PNUD o del asociado en la implementación?
- **Si la solicitud parece cumplir los requisitos, el personal competente del SRM del PNUD evaluará la posibilidad de que un proceso de respuesta arroje buenos resultados. El personal del PNUD puede:**
  - Contactar directamente al solicitante para averiguar más sobre la situación y los problemas que derivaron en la denuncia;
  - Contactar con otros actores clave dentro del PNUD y de los asociados en el programa o el proyecto para consultar sobre los temas planteados en la solicitud y formas de resolverlos (manteniendo en reserva la identidad del solicitante si así fue solicitado)
  - Sugerir medidas específicas al PNUD y a otros actores si parece que la denuncia o controversia es relativamente fácil de resolver entre los actores clave.
- **Si la evaluación indica la necesidad de proceder con un proceso de diálogo y negociación entre el solicitante y otros actores clave a través del SRM, el personal encargado del PNUD propondrá ese proceso y buscará que los actores principales –incluidos el solicitante, las personas afectadas, los patrocinadores del proyecto, el gobierno anfitrión y el PNUD– lleguen a acuerdo sobre la manera de hacerlo. El proceso se adaptará a las necesidades de los solicitantes y actores clave.**
- **El involucramiento del SRM continuará mientras los actores clave crean que es beneficioso o hasta que se logre un acuerdo. Es posible que uno o más actores clave decidan no proceder mientras dure el proceso. Si los actores clave lo abandonan, el PNUD decidirá si el proceso terminará y cuándo.**



Crédit photo : UN Photo

- Cuando todos los actores clave que participan lleguen a un acuerdo, el SRM enviará un informe descriptivo de los resultados al personal y al Administrador del PNUD y a todos los actores clave involucrados.
- Cuando corresponda, parte del acuerdo será un plan de seguimiento de la implementación de lo acordado y el PNUD emitirá un informe de seguimiento por lo menos una vez al año.

### Qué debe incluirse en una solicitud para el SRM:

No existe un formato rígido o requisitos de idioma. Es útil que la solicitud contenga los siguientes datos:

- Nombre, dirección, número de teléfono y otra información de contacto.
- Si los solicitantes desean mantener confidencial su identidad durante la evaluación inicial; es posible que los solicitantes no pueden mantener el anonimato mientras participan en el proceso de resolución del conflicto.
- Nombre, ubicación y naturaleza del proyecto o programa del PNUD.
- De qué manera creen los solicitantes que se han visto o podrían verse afectados adversamente por el proyecto o programa respaldado por el PNUD.
- Una descripción de otras gestiones, incluidos procesos de resolución de conflictos, emprendidas por los solicitantes para solucionar este problema.
- Expresión de interés de los solicitantes de trabajar con otros actores clave para resolver sus inquietudes.
- Si es un tercero, como una organización de la sociedad civil, quien presenta una solicitud en nombre de un individuo o comunidad afectada, la solicitud debe incluir pruebas de que el tercero está trabajando en nombre del individuo o de la comunidad.



## **Dónde presentar la solicitud:**

Actualmente se hacen gestiones para crear un formulario de solicitud en línea y una línea telefónica directa y gratuita para acceder a la SECU y el SRM.

Mientras tanto, envíe todas las solicitudes relacionadas con la SECU y el SRM, al igual que las consultas generales, a [project.concerns@undp.org](mailto:project.concerns@undp.org). Para obtener asistencia en la presentación de la solicitud, puede descargar y adjuntar a su correo electrónico el formulario de orientación que se encuentra [aquí](#).

Las solicitudes de SRM también se pueden hacer a través de la oficina del PNUD en el país donde vive el solicitante. Hay más información sobre las oficinas del PNUD en los países en el sitio web del PNUD (<http://www.undp.org/content/undp/es/home>)

## **Vea las siguientes referencias para obtener más información:**

[Sitio web público de la SECU y el SRM](#)

[Estándares Sociales y Ambientales](#)

[Procedimiento de diagnóstico social y ambiental](#)

[Descripción general y orientación del Mecanismo de respuesta para actores clave](#)

[Procedimientos estándares de operación de la Oficina de Cumplimiento Social y Ambiental](#)

[Nota de orientación del FCPF/UN-REDD para los países REDD+: Establecimiento y fortalecimiento del mecanismo de reparación de agravios](#)

[Toolkit](#) y [Teamworks](#) (solo para personal del PNUD)



Crédit photo : IFAD / G. M. B. Akash



Al servicio  
de las personas  
y las naciones



Crédit photo : IFAD / Radhika Chhalasani