



# Mecanismo de respuesta de los interesados del PNUMA

17 de mayo de 2021



Créditos: Pexels

## Sinopsis

El mecanismo de respuesta de los interesados del PNUMA ofrece a las personas que consideran que se han visto perjudicadas por las actividades que se emprenden o ejecutan en el marco de proyectos y programas financiados por el PNUMA la oportunidad de formular reclamaciones directamente ante el PNUMA.

El mecanismo de respuesta de los interesados constituye una plataforma para recibir y tratar las reclamaciones de manera oportuna y culturalmente apropiada y cumplir con los siguientes requisitos:

- detectar posibles infracciones de las políticas y los procedimientos del Marco de sostenibilidad ambiental y social en los proyectos y programas financiados por el PNUMA;
- trabajar de forma proactiva, como tercera parte neutral, con los reclamantes y demás partes en la resolución de inquietudes y controversias relativas a cuestiones relacionadas con el Marco de sostenibilidad ambiental y social;
- operar de forma transparente y eficaz, llevando registros y manteniendo informados a los reclamantes a medida que se examinen y traten los casos;
- garantizar que el mecanismo esté a disposición de los interesados (sin costo alguno) y se divulgue con claridad (incluida la información de contacto); y
- prestar la debida consideración a la confidencialidad de la identidad e información de los reclamantes y adoptar las medidas adecuadas y oportunas para minimizar el riesgo de represalias contra los reclamantes.

### 1. Antecedentes e introducción

Los presentes procedimientos operativos establecen el proceso y las directrices del mecanismo de respuesta de los interesados del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) por conducto de la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados. Los procedimientos informan y orientan al personal del PNUMA, a los asociados en la aplicación y ejecución del PNUMA y a las personas que puedan verse afectadas por los programas y proyectos del PNUMA a la hora de plantear y responder a las inquietudes de los interesados relacionadas con las salvaguardias en el contexto del Marco de sostenibilidad ambiental y social del PNUMA. El mecanismo de respuesta de los interesados brinda a las personas afectadas la oportunidad de pedir que se revise el cumplimiento o la resolución de una controversia en relación con las actividades que el PNUMA emprende o ejecuta en el marco de sus proyectos y programas.

El mecanismo de respuesta de los interesados sirve como mecanismo complementario a los procesos y mecanismos locales de reparación de agravios que se establecen para los proyectos y programas del PNUMA. Los mecanismos locales de reclamación deben ser el primer punto de contacto para los interesados que puedan verse perjudicados por un proyecto o programa del PNUMA. En el caso de que estas inquietudes no se resuelvan a nivel local, los interesados pueden recurrir al mecanismo de respuesta de los interesados del PNUMA.

### 2. Finalidad de la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados

La Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados tendrá dos funciones principales:

- un proceso de **examen del cumplimiento** en respuesta a las reclamaciones de los interesados que sostengan que las actividades del PNUMA emprendidas o ejecutadas en el marco de sus proyectos y programas no se ajustan a lo dispuesto en el propio Marco de sostenibilidad ambiental y social del PNUMA; y

- un **procedimiento de presentación de reclamaciones** que permita que las personas supuestamente afectadas por las actividades del PNUMA emprendidas o ejecutadas en el marco de sus proyectos y programas accedan a mecanismos apropiados de resolución de controversias destinados a atender y abordar las controversias relacionadas con los proyectos.

### **3. Plantilla y responsabilidades de la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados**

La Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados se inserta en la División de Servicios Corporativos del PNUMA. La Directora de la División de Servicios Corporativos es la Jefa interina de la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados y depende directamente de la Directora Ejecutiva del PNUMA. La División de Servicios Corporativos no es responsable de la puesta en marcha o ejecución de ninguna actividad en el marco de los proyectos o programas del PNUMA; todas las divisiones que ejecutan proyectos y programas rinden informe directamente a la Directora Ejecutiva Adjunta del PNUMA.

La Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados es responsable del funcionamiento del mecanismo de respuesta de los interesados del Marco de sostenibilidad ambiental y social, y lleva a cabo las siguientes actividades:

- Recibe todas las reclamaciones y realiza un examen preliminar para determinar si son admisibles en función de los criterios que se exponen más adelante;
- Mantiene una lista de expertos independientes acreditados a los que se puede recurrir para el examen del cumplimiento y la resolución de controversias;
- Elabora, a la luz de las cuestiones planteadas, un mandato adecuado para evaluar, investigar o facilitar la resolución de las reclamaciones;
- Dirige y supervisa a todos los consultores que participan en el examen del cumplimiento y la resolución de controversias;
- Mantiene un sitio web de la Oficina abierto al del público que incluye, entre otras cosas, un registro público de todas las reclamaciones recibidas, su desarrollo y cualquier informe u otro documento que deba hacerse público según se describe en estos procedimientos;
- Presenta informes a la Directora Ejecutiva del PNUMA con las conclusiones y recomendaciones de exámenes del cumplimiento, y los resultados de los procesos de resolución de controversias;
- Hace un seguimiento de la aplicación de las decisiones adoptadas por la Directora Ejecutiva del PNUMA sobre los exámenes del cumplimiento y los resultados de las resoluciones de controversias;
- Rinde informe al menos una vez al año a la Directora Ejecutiva del PNUMA y a los Estados miembros, según proceda, sobre las actividades de la Oficina y pone estos informes a disposición del público y los interesados;
- Elabora informes para la Directora Ejecutiva del PNUMA que prestan asesoramiento sistémico basado en la experiencia adquirida en casos anteriores;
- Presta apoyo a medidas encaminadas a garantizar que el mecanismo de respuesta de los interesados se comunique ampliamente y se ponga a disposición de los interesados del programa y el proyecto sin coste alguno;
- Realiza actividades de divulgación entre las personas que puedan verse afectadas para explicarles el funcionamiento de la Oficina; y
- Se propone minimizar los riesgos de represalias contra los reclamantes.

### **4. Presentación de una reclamación ante la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados**

Cualquier persona o grupo de personas que considere que se ha visto o pudiese ver afectado por una actividad del PNUMA emprendida o ejecutada en el marco de sus proyectos y programas puede presentar una reclamación una vez que se hayan agotado los procedimientos locales de presentación de reclamaciones sin que los problemas se

hayan resuelto de manera satisfactoria. No se aceptarán reclamaciones anónimas, pero se mantendrá la confidencialidad respecto de la identidad de los reclamantes si estos así lo solicitan. Las reclamaciones pueden recibirse por medio de un [formulario en línea para la manifestación de inquietudes sobre proyectos](#) (formulario web y en PDF en inglés, árabe, chino, español, francés y ruso), por correo electrónico o por correo postal a la siguiente dirección:

Independent Office for Stakeholder Safeguard-related Response (IOSSR) &  
Director of Corporate Service Division  
UNEP  
P.O. Box 30552, 00100  
Nairobi (Kenya)  
Correo electrónico: [unep-iossr@un.org](mailto:unep-iossr@un.org)

#### **5. Acuse de recibo y registro de reclamaciones ante la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados**

En un plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de una reclamación, la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados acusará recibo de aquella al reclamante y la reclamación quedará registrada en el registro público de la Oficina (que se describe más adelante).

#### **6. Determinación de la admisibilidad de las reclamaciones ante la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados**

En el curso de los 30 días hábiles siguientes a la recepción de una reclamación, la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados determinará si esta es admisible e informará de ello al reclamante, al personal pertinente del PNUMA y al público a través del registro público de la Oficina. Para ser admisible, la reclamación debe cumplir los siguientes criterios:

- estar relacionada con una actividad que actualmente se esté poniendo en marcha o ejecutando en su totalidad o en parte en el marco de un proyecto o programa del PNUMA;
- haber sido presentada por una o más personas supuestamente afectadas por la puesta en marcha o ejecución de la actividad del PNUMA en cuestión, o en su nombre;
- guardar una relación directa y exclusiva con el Marco de sostenibilidad ambiental y social del PNUMA;
- en el caso del examen del cumplimiento, la reclamación debe plantear cuestiones reales o potenciales relacionadas con el cumplimiento del Marco de sostenibilidad ambiental y social del PNUMA; y
- la reclamación no puede proceder de un reclamante que haya planteado la misma cuestión respecto de la misma actividad en una reclamación anterior, a menos que se disponga de nueva información importante o que las circunstancias hayan cambiado considerablemente.

Si la reclamación se considera admisible, la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados también determinará, tras estudiar su naturaleza y la solicitud del reclamante, si la reclamación se tramitará mediante el examen del cumplimiento, la resolución de controversias o ambos.

Si la reclamación está relacionada con acusaciones que no guardan una relación directa y exclusiva con el Marco de sostenibilidad ambiental y social del PNUMA, pero que pueden merecer el examen de otro órgano de supervisión, inspección o investigación (por ejemplo, en el caso de acusaciones de mala gestión o de procedimientos administrativos inapropiados), la Oficina dirigirá la reclamación al órgano adecuado del PNUMA o las Naciones Unidas.

#### **7. La vía del examen del cumplimiento**

a) Mandato. Una vez que se ha determinado que una reclamación reúne los requisitos para un examen del cumplimiento, la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados elaborará y hará público en un plazo máximo de 20 días hábiles un proyecto de mandato que incluirá una propuesta de

calendario para su investigación. El personal del PNUMA, el reclamante o reclamantes y otras personas interesadas dispondrán de diez días hábiles para formular observaciones sobre el proyecto de mandato. Después de examinar todas las observaciones, la Oficina emitirá el mandato definitivo, que podrá modificarse de nuevo durante el proceso después de dar una oportunidad similar a los reclamantes y al público para que formulen observaciones.

b) Investigaciones. La Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados llevará a cabo el examen del cumplimiento por sí misma o recurrirá a expertos/consultores acreditados para que lo realicen con arreglo al mandato. A la hora de llevar a cabo su examen del cumplimiento, la Oficina y sus expertos/consultores acreditados tendrán la autoridad y la responsabilidad de:

- Entrevistar a las personas con información pertinente, incluidos tanto los reclamantes como el personal del PNUMA familiarizado con el proyecto;
- Obtener y examinar cualquier documento y otras pruebas conexas;
- Realizar visitas sobre el terreno.

c) Proyecto de informe sobre el cumplimiento. Tras completar su investigación, la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados preparará y hará público un proyecto de informe sobre el cumplimiento que incluirá las conclusiones y recomendaciones propuestas. El personal del PNUMA, los reclamantes y cualquier otra persona o entidad interesada dispondrán de 20 días hábiles para formular observaciones sobre el proyecto de informe. En los informes sobre el examen del cumplimiento se incluirá:

- El debate de las fases del procedimiento que se han seguido para examinar las cuestiones suscitadas por la reclamación;
- Todos los hechos comprobados, en particular los hechos que evidencien incumplimiento;
- Recomendaciones para que el PNUMA vuelva a la situación de cumplimiento de su Marco de sostenibilidad ambiental y social o, en su defecto, para mitigar el perjuicio al reclamante o reclamantes; y
- Una propuesta de plan para la vigilancia de la aplicación de las medidas recomendadas que el PNUMA pueda decidir adoptar en respuesta a la reclamación.

d) Informe definitivo sobre el cumplimiento. En el curso de los 25 días hábiles siguientes a la finalización del plazo de 20 días para la recepción de observaciones sobre el proyecto de informe, la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados presentará a la Directora Ejecutiva del PNUMA un informe final sobre el cumplimiento, con inclusión de las conclusiones y recomendaciones, la copia del cual enviará al reclamante o reclamantes y publicará en el registro público de la Oficina.

e) Decisión de la Directora Ejecutiva. En un plazo máximo de 25 días hábiles desde la recepción del informe final completo del examen del cumplimiento, la Directora Ejecutiva del PNUMA adoptará una decisión definitiva sobre las medidas que, en su caso, adoptará el PNUMA a fin de que las actividades en cuestión vuelvan a estar en situación de cumplimiento con el Marco de sostenibilidad ambiental y social del PNUMA, o para mitigar cualquier perjuicio al reclamante o reclamantes. La decisión se remitirá al reclamante o reclamantes y se hará pública a través del sitio web de la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados.

f) Vigilancia. La Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados incluirá, como parte de cualquier informe completo del examen del cumplimiento, un plan de vigilancia y presentación de informes respecto de la decisión final. El plan de vigilancia puede ajustarse, según sea necesario. La Oficina publicará, al menos una vez al año, un informe de seguimiento sobre el estado de la aplicación a través de su página web, hasta que la decisión se haya hecho plenamente efectiva.

## **8. La vía de la resolución de controversias**

a) Propuesta de una respuesta para la resolución de controversias. En el curso de los 30 días hábiles siguientes a la determinación de que una reclamación reúne los requisitos para la resolución de controversias, la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados elaborará una respuesta a la solicitud de resolución de controversias y la propondrá al reclamante o reclamantes. Esta propuesta de respuesta

reflejará las consultas con el reclamante o reclamantes y definirá un proceso de resolución, es decir, qué medidas se adoptarían para resolver la controversia, quién se encargaría de su adopción y cuál podría ser el calendario del proceso propuesto de resolución de controversias. La propuesta de respuesta también debe ponerse en conocimiento del personal del PNUMA y el público a través del registro público de la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados. La Oficina puede, por sí misma o por conducto de expertos/consultores acreditados, elaborar o llevar a efecto cualquier propuesta de proceso de resolución de controversias.

b) Garantía de la participación en la resolución de controversias. Dado que la participación del reclamante o reclamantes en los procedimientos de resolución de controversias es voluntaria, la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados velará por que el reclamante o reclamantes comprendan plenamente sus opciones en relación con la propuesta de proceso de resolución de controversias. La Oficina también se asegurará de que, según se estime necesario, se invite al personal del PNUMA u otras partes interesadas a participar en el proceso de resolución de conflictos cuando sea necesario.

c) Implementación de la propuesta de respuesta. Si los reclamantes y la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados están de acuerdo con la propuesta de proceso de resolución de controversias, la respuesta debe implementarse según los términos del acuerdo.

d) Llegar a una conclusión. El proceso de resolución de controversias continuará hasta que la controversia se haya resuelto adecuadamente a satisfacción de todas las partes, o hasta que una o más partes decidan que no es probable que seguir adelante se traduzca en nuevos progresos. Si se ha llegado a un acuerdo total o parcial para poner fin al proceso, ello debe documentarse y, si así lo convienen las partes, hacerse público a través del registro público de la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados. Si no se alcanza un acuerdo, se hará público un resumen de las medidas adoptadas para resolver la controversia a través del registro público de la Oficina. El proceso ha finalizado y se redactará una nota de cierre que se publicará en el registro público. Un reclamante puede decidir volver a solicitar un examen del cumplimiento en una fase posterior.

e) Informe final sobre el proceso de resolución de controversias. En el plazo de 25 días hábiles después de que se haya alcanzado un acuerdo total o parcial para poner fin al proceso, la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados presentará a la Directora Ejecutiva del PNUMA un informe final sobre el proceso de resolución de controversias que incluirá una referencia a ese acuerdo. Se enviará una copia al reclamante o reclamantes y se hará pública a través del registro público de la Oficina.

f) Seguimiento de los resultados acordados. Salvo que las partes hayan resuelto otra cosa en el acuerdo final, la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados hará anualmente un seguimiento de la aplicación del acuerdo y publicará en el registro público de la Oficina un resumen de los progresos realizados al respecto. La presentación de esos informes anuales continuará hasta el cumplimiento cabal del acuerdo.

## **9. Mantenimiento del sitio web de la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados, incluido el registro público**

Como se menciona en el punto 3, la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados mantendrá un sitio web de acceso público que incluirá información general sobre la Oficina, el Marco de sostenibilidad ambiental y social y el Mecanismo de Respuesta de los Interesados del PNUMA, así como un registro público de todas las reclamaciones recibidas, su desarrollo, y cualquier informe u otro documento que se deba hacer público según se describe en estos procedimientos. Además de la información específica señalada en los procedimientos anteriores, la Oficina también divulgará sistemáticamente la siguiente información:

- información básica sobre los procesos de examen del cumplimiento y resolución de controversias;
- instrucciones sobre cómo presentar una reclamación;
- el Marco de sostenibilidad ambiental y social del PNUMA y otras políticas pertinentes;

- el registro público, con inclusión de información relativa a la recepción, tramitación y resolución de cada reclamación, y de toda la información señalada en los procedimientos anteriores, como por ejemplo la reclamación, las conclusiones sobre la admisibilidad, los mandatos, los proyectos y versiones definitivas de los informes sobre el cumplimiento, las propuestas de respuestas para la resolución de controversias, y los proyectos y versiones definitivas de los informes de seguimiento; y
- informes anuales con la descripción de las actividades de la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados.

#### **10. Medidas temporales y preventivas**

Sin perjuicio de los procedimientos expuestos anteriormente, si en cualquier momento tras la recepción de una reclamación la Oficina Independiente de Respuesta relacionada con la Salvaguardia de los Interesados considera que existe un riesgo inminente de que el reclamante o reclamantes u otras personas afectadas sufran un daño considerable e irreversible, la Jefa de la Oficina puede recomendar a la Directora Ejecutiva del PNUMA que esta adopte medidas provisionales encaminadas a hacer frente al daño inminente en espera de la finalización de los procesos de examen del cumplimiento o resolución de controversias.