

## Servicio de Resolución de Disputas (SRD) de la RSPO

El SRD es parte del Sistema de Reclamos de la RSPO y ofrece a los reclamantes, a los miembros de la RSPO y a las partes interesadas involucradas en un reclamo social o ambiental sin resolver, la oportunidad de resolverlo mediante términos mutuamente acordados, con la ayuda de la Mediación del SRD.

La Mediación del SRD involucra a las partes de un reclamo, quienes acuerdan mutuamente que una persona independiente haga de mediadora para facilitar las negociaciones en un proceso estructurado y habilitante.

Dentro de la RSPO, el Sistema de Reclamos es un mecanismo que proporciona a las partes interesadas una vía para tratar los reclamos contra un miembro de la RSPO que supuestamente ha violado los Principios y Criterios de la RSPO, el Código de Conducta o cualquier otro documento clave. Para más información sobre los documentos clave de la RSPO, visite nuestro sitio web en [www.rsपो.org](http://www.rsपो.org)

## El proceso de mediación del SRD



### Participación voluntaria

Sólo se puede acceder a la mediación del SRD si ambas partes en la disputa acuerdan mutuamente participar en el proceso



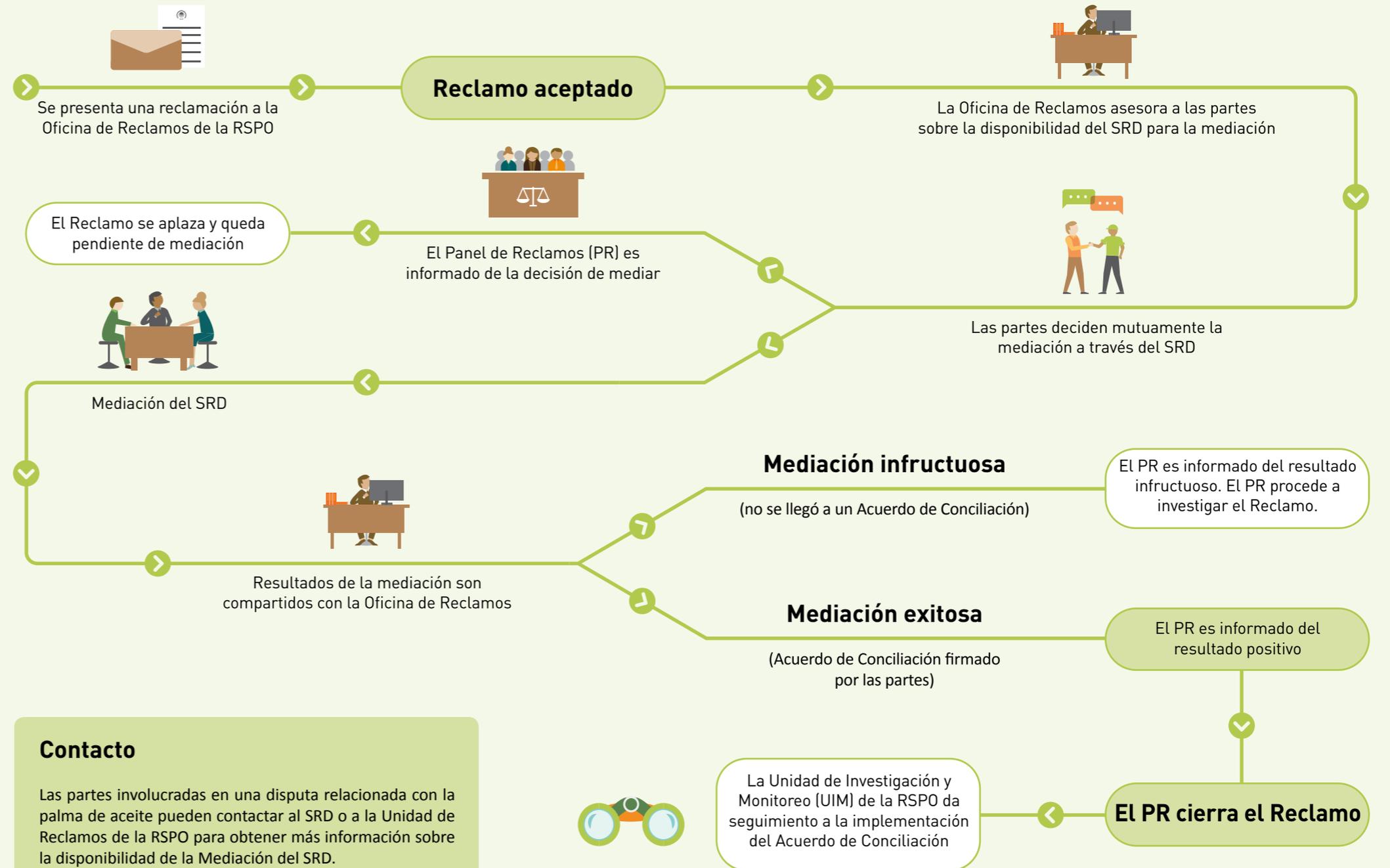
### Confidencialidad

Ninguna información proporcionada durante el proceso de mediación será revelada sin el consentimiento de las partes



### Independiente e imparcial

La autoridad para la toma de decisiones recae enteramente en las partes y el SRD no impone ninguna sentencia o decisión a ninguna de ellas



## Contacto

Las partes involucradas en una disputa relacionada con la palma de aceite pueden contactar al SRD o a la Unidad de Reclamos de la RSPO para obtener más información sobre la disponibilidad de la Mediación del SRD.

[dsf@rsपो.org](mailto:dsf@rsपो.org)  
[complaints@rsपो.org](mailto:complaints@rsपो.org)



La Unidad de Investigación y Monitoreo (UIM) de la RSPO da seguimiento a la implementación del Acuerdo de Conciliación

## ¿Cuándo optar por la mediación del SRD?

El Servicio de Resolución de Disputas (o DSF en inglés) facilita un proceso colaborativo de mediación para buscar una solución a largo plazo y mutuamente aceptable. Esto implicaría que el SRD haría lo posible por identificar la persona adecuada como mediadora en el desacuerdo, así como por proporcionar fondos a aquellos que necesiten ayuda financiera con fines de mediación.

Las partes que no dispongan de fondos suficientes podrán acceder al Fondo Fiduciario del SRD. El fondo fiduciario está disponible tanto para los miembros como para los no miembros, pero principalmente para las comunidades locales y los trabajadores que necesiten ayuda financiera para participar en el proceso de mediación. La asistencia financiera podrá incluir, entre otras cosas, la cobertura de los honorarios de los mediadores o expertos técnicos designados y los gastos relacionados relativos a las partes.

También se puede acceder al Fondo Fiduciario del SRD para cubrir el costo del fomento de capacidades para permitir una participación significativa en las negociaciones que son parte de la mediación. El objetivo principal del Fondo Fiduciario del SRD es garantizar que las partes puedan apropiarse conjuntamente del proceso de mediación.

## ¿Cómo acceder al Fondo Fiduciario del SRD?

Aquellos que necesiten apoyo financiero pueden presentar una solicitud por escrito al SRD, o al representante regional de la RSPO que corresponda, para obtener orientación sobre el proceso de solicitud. El Comité del Fondo Fiduciario del SRD revisará cada solicitud para determinar la elegibilidad del solicitante para recibir financiamiento.

Para más información, se invita a las partes interesadas a leer el documento del Marco del Fondo Fiduciario del SRD, disponible en la pestaña Recursos en [www.rspo.org](http://www.rspo.org)

La RSPO es una organización internacional sin fines de lucro creada en 2004 con el objetivo de promover el cultivo y el uso de productos de la palma de aceite sostenible mediante estándares mundiales creíbles y el diálogo con las partes interesadas.

**RSPO** | Roundtable on Sustainable Palm Oil

## Servicio de Resolución de Disputas de la RSPO



### Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible

Unidad 13A-1, Nivel 13A, Menara Etiqa, No.3 Jalan Bangsar Utama 1, 59000 Kuala Lumpur, Malaysia  
T +603 2201 4646  
F +603 2202 0527

### Otras Oficinas

Yakarta (Indonesia)  
Londres (Reino Unido)  
Pekín (China)  
Bogotá (Colombia)  
Nueva York (Estados Unidos)  
Zoetermeer (Países Bajos)

www.rspo.org  
rspo@rspo.org  
dsf@rspo.org  
complaints@rspo.org



Foto:RSPO