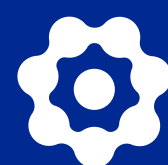




# Mecanismo de Atención de Quejas



**Profonanpe**  
Comprometidos por naturaleza





Profonanpe atiende de manera pertinente y oportuna las quejas de las y los ciudadanos involucrados en las intervenciones que realiza, a fin de establecer acciones necesarias e inmediatas que permitan prevalecer la armonía entre los involucrados. Las quejas pueden estar dirigidas a la institución, los proveedores, colaboradores y consultores vinculados a la institución.

### ¿Qué es una queja?

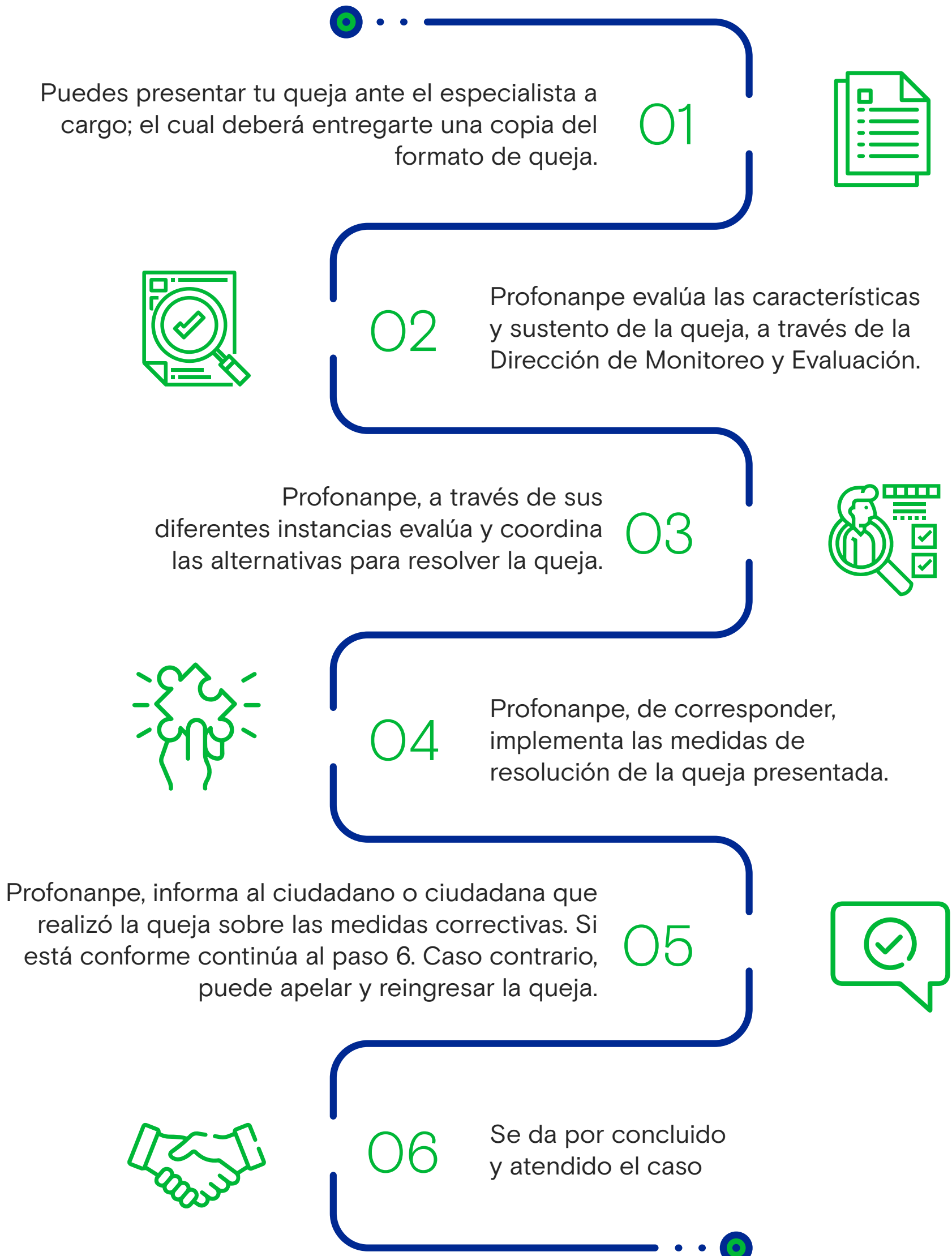
Es la manifestación de insatisfacción o no conformidad formulada por una persona o entidad asociada a la acción o inacción en las diferentes intervenciones en donde participa PROFONANPE.

### ¿Quiénes pueden presentar una queja?

Personas, hombres o mujeres de la ciudad o ámbito rural, poblaciones campesinas o nativas que se vean afectados por alguna intervención de Profonanpe.



# ¿Cómo funciona el Mecanismo de Atención a Quejas de Profonanpe?







## ¿Qué tipo de quejas existen?

### 1. Las vinculadas a la divulgación de Información:

Cuando los proyectos o programas no tienen mecanismos de difusión suficientes y adecuados para la población involucrada. Ejemplos:

- Que la información proporcionada no considere aspectos culturales ni de idioma de la población involucrada.
- Que las actividades programadas de un proyecto no contemplen las necesidades para lograr la participación de las mujeres que promueva la equidad en la participación.

### 2. Las vinculadas a las Salvaguardas Ambientales y Sociales:

Cuando los proyectos no contemplan actividades que mitiguen o reduzcan los riesgos impactos ambientales o sociales de su intervención. Ejemplos:

- No se contemplan mecanismos de participación de los pueblos indígenas u originarios en las diferentes etapas del proyecto.
- Que las brigadas de campo de un proyecto no cuenten con la indumentaria de seguridad adecuada para la realización de sus actividades.



### 3. Aquellas que son de aspecto administrativo

Vinculadas a la gestión, transparencia y la rendición de cuentas de un proyecto. Ejemplos:

- Si el equipo gestor se niega a realizar la rendición de cuentas de un proyecto.
- Cuando existen retrasos o falta de información de los procesos logísticos de un proyecto.

### 4. Los denominados de integridad

Vinculado a la atención y relacionamiento inadecuado con el personal de la intervención, a la existencia de una acción u omisión en la atención o solicitud realizada de parte de los actores involucrados en la intervención, los conflictos de intereses y otros aspectos que contravengan los principios institucionales y el código de ética de la institución.

## ¿Cómo puedo presentar mi queja ante el mecanismo de Profonanpe?

Existen varios canales donde puedes presentar tu queja:

#### 1. De manera presencial:

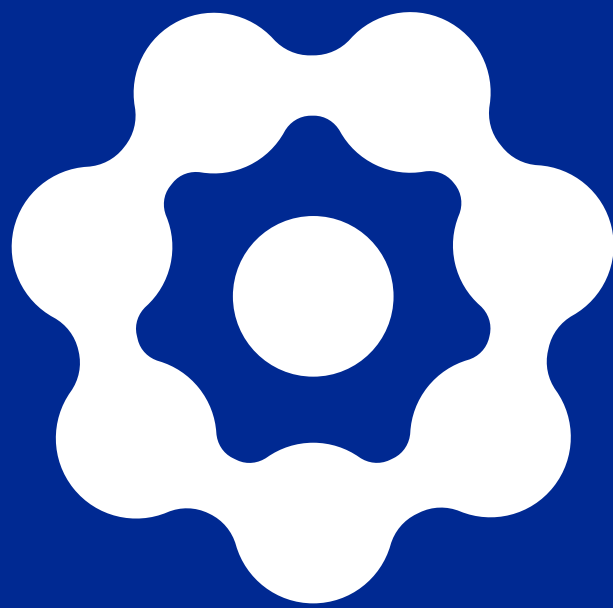
- En las asambleas, sesiones informativas, sesiones y/o reuniones de capacitación que realice el proyecto. Para ello deberás solicitar el Formato N°1 “Para el recojo de quejas” y el profesional a cargo tiene la responsabilidad de proporcionártelo para el debido proceso.
- También se puede presentar la queja en la Oficina de Profonanpe, ubicada en Av. Parque Gonzales Prada N°396, Magdalena del Mar-Lima; ingresando el documento por Mesa de Partes.

#### 2. De manera virtual:

- A través del link (<https://profonanpe.org.pe/quejas/>) ubicado en la página web de Profonanpe desde donde se accede al Formato N°1 el cual puedes descargarlo y presentarlo en las oficinas de Profonanpe o su envío online.

**\* Debido a la pandemia por COVID-19, la atención presencial en la Oficina de Profonanpe está suspendida hasta nuevo aviso.**





**Profonanpe**



[www.profonanpe.org.pe](http://www.profonanpe.org.pe)