



# 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 Profonampe?

Puedes presentar tu queja ante el especialista a cargo de la intervención, acercarte a la oficina de Profonampe o ingresarla por el buzón virtual disponible en la página web de Profonampe.

01



02

Profonampe evalúa las características y sustento de la queja, a través de la Dirección de Monitoreo y Evaluación.

Profonampe, a través de sus diferentes instancias evalúa y coordina las alternativas para resolver la queja.

03



04

Profonampe, de corresponder, implementa las medidas de resolución de la queja presentada.

Profonampe, informa al ciudadano o ciudadana que realizó la queja sobre las medidas adoptadas.

05



06

Se da por concluido y atendido el caso.



## ¿Qué tipo de quejas existen?

### 1. Divulgación de Información:

Cuando las intervenciones no implementan mecanismos de difusión suficientes y adecuados dirigidos a los actores involucrados. Ejemplos:

- Que no se haya difundido por ningún medio las actividades que la intervención realizará en un territorio determinado.
- Que la información divulgada no sea apropiada para el contexto del territorio, que incluye lenguaje e idioma.

### 2. Salvaguardas Ambientales y Sociales:

Vinculado a la gestión de los riesgos e impactos en una intervención, así como elementos vinculados con las once (11) Políticas Ambientales y Sociales de Profonampe<sup>1</sup>, que incluye aspectos como participación de actores, género, pueblos indígenas u originarios, patrimonio cultural, entre otros. 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.

<sup>1</sup> Ver Políticas Ambientales y Sociales (2021).

### 3. Administrativo

Vinculadas a la gestión, transparencia y la rendición de cuentas de temas administrativos y financieros de una intervención. Ejemplos:

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

### 4. 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?

### 1. De manera presencial:

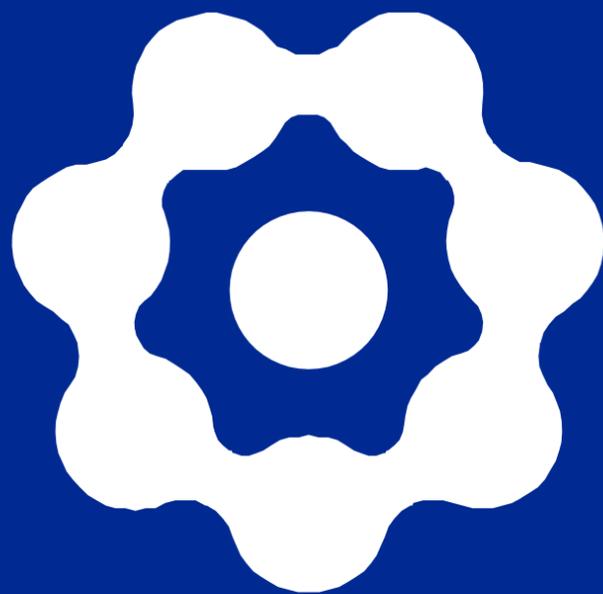
- En las asambleas, sesiones informativas, sesiones y/o reuniones de capacitación que realice la intervención. Para ello deberás solicitar la “Ficha de registro de quejas” y el profesional a cargo tiene la responsabilidad de proporcionártelo para el debido proceso.
- También se puede presentar la queja en la Oficina de Profonanpe, ubicada en Av. Parque Gonzales Prada N° 396, Magdalena del Mar-Lima; donde encontrará el buzón físico.

### 2. De manera virtual:

- A través del link (<https://profonanpe.org.pe/quejas/>) ubicado en la página web de Profonanpe desde donde se cuenta con un buzón virtual, a través del cual los actores involucrados pueden presentar sus quejas. Asimismo, se cuenta con el siguiente correo: [quejas@profonanpe.org.pe](mailto:quejas@profonanpe.org.pe).

## ¿Qué áreas intervienen en el funcionamiento del mecanismo?

- **Dirección de Monitoreo y Evaluación.** Responsable del funcionamiento del mecanismo a través de la Especialista Social.
- **Oficina de Investigación y Desarrollo.** Responsable interno del seguimiento y monitoreo a través de la Especialista de Políticas Sociales y Ambientales.
- **Oficial de Cumplimiento e Integridad.** Responsable con independencia de la supervisión del mecanismo.
- **Oficina de Comunicación.** Responsable del posicionamiento estratégico y difusión del mecanismo.



**Profonanpe**



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