

# Mecanismo de atención de quejas



## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| I. Antecedentes                                  | 4  |
| II. Marco Legal                                  | 5  |
| III. Objetivo                                    | 5  |
| Objetivos Específicos                            | 6  |
| IV. Principios y enfoques                        | 6  |
| V. Definiciones                                  | 7  |
| Queja  | 7  |
| Intervención                                     | 7  |
| VI. Alcances                                     | 7  |
| VII. Tipología de las quejas                     | 10 |
| VIII. Actores                                    | 10 |
| IX. Canales de comunicación de quejas            | 11 |
| X. Estructura y funcionamiento                   | 11 |
| 10.1. Procedimiento para la resolución de quejas | 12 |
| ▪ Nivel de atención operativo (Nivel 1)          | 13 |
| ▪ Nivel de atención gerencial (Nivel 2)          | 14 |
| ▪ Nivel de atención directivo (Nivel 3)          | 16 |
| ▪ Procedimiento por Excepción                    | 17 |
| XI. Seguimiento y monitoreo                      | 17 |
| XII. Estrategia de implementación                | 18 |
| 12.1. Capacitación                               | 19 |
| 12.2. Difusión                                   | 20 |
| Anexos   | 21 |
| FORMATO N°1: Ficha de registro de quejas         | 22 |
| FORMATO N°2: Ficha de resolución de quejas       | 23 |
| FORMATO N°3: Matriz de seguimiento de quejas     | 24 |

## Tabla de Seguimiento

|  |                     |
|--|---------------------|
| Elaborado por                          | OID y DIME          |
| Aprobado por                           | Dirección Ejecutiva |
| Fecha de aprobación de primera versión | 2021                |
| Fecha de la última actualización       | Agosto 2022         |

## I. Antecedentes

Profonanpe, el fondo ambiental privado del Perú, es una institución sin fines de lucro de derecho privado y de interés público, constituida en el año 1992<sup>1</sup>, con el objetivo de administrar el Fondo Nacional para la Áreas Naturales Protegidas por el estado (FONANPE) y otros recursos que puedan ser transferidos, de acuerdo a lo dispuesto en el reglamento de ley de Áreas Naturales Protegidas<sup>2</sup> (ANP).

Profonanpe tiene a cargo la captación, gestión y administración de recursos financieros destinados a la ejecución de diversas intervenciones que contribuyen a la conservación de la diversidad biológica, la mitigación y adaptación al cambio climático.

Actualmente se constituye como el único Fondo Ambiental del Perú. Fue acreditado por primera vez, en el año 2014 por el Fondo de Adaptación, y renovó su acreditación a inicios del 2021 como Entidad Nacional de Implementación (ENI). Asimismo, desde el año 2015 está acreditado por el Fondo Verde para el Clima (GCF, por sus siglas en inglés).

Profonanpe cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental y Social, conformado por un conjunto de políticas, estrategias y herramientas que permiten identificar, hacer seguimiento y evaluar los riesgos ambientales y sociales de la implementación de las intervenciones, siendo el Mecanismo de Atención de Quejas (MAQ) una herramienta que integra dicho sistema.

Este mecanismo está dirigido a los diferentes actores involucrados en el accionar de Profonanpe, así como en la implementación de sus intervenciones. Contribuye a su vez a la defensa de los derechos humanos, a la búsqueda de la participación efectiva de las partes, al acceso de información, y a la promoción del bienestar social y el desarrollo sostenible.

El mecanismo de atención de quejas de Profonanpe se basa en la legislación nacional, las directrices internas de la institución, las políticas sociales y ambientales, y el manual de procesos misionales y perfiles de puesto<sup>3</sup> (MOP) de Profonanpe. De igual manera, sigue los lineamientos y recomendaciones internacionales de los diferentes fondos de cooperación, como el Banco Mundial, el Fondo Verde para el Clima, el Banco Interamericano de Desarrollo, entre otros.

Complementariamente, la elaboración del presente documento recoge la experiencia de los mecanismos de atención de quejas de las diferentes intervenciones que implementa Profonanpe. Estas experiencias han permitido fortalecer el proceso de resolución de quejas propuesto, de manera tal que sea ágil y robusto, garantizando la comunicación y la satisfacción de los diversos actores involucrados, así como la atención a sus demandas. Finalmente, se busca estandarizar los procedimientos que se han venido implementando en Profonanpe a lo largo de los años.

---

<sup>1</sup> Decreto Ley N° 26154

<sup>2</sup> DS N°038-2001-AG

<sup>3</sup> Versión preliminar de junio 2021

## II. Marco Legal

- Decreto Ley N° 26154, que crea el Fondo Nacional para Áreas Naturales Protegidas por el Estado (FONANPE), el cual designa a Profonanpe como su administrador.
  - Decreto Supremo N° 001-2021-MINAM, que aprueba el Reglamento Interno de Profonanpe.
  - Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general, cuyo ámbito de aplicación abarca a las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen funciones administrativas.
  - Decreto Supremo N° 002-2009-MINAM, que aprueba el reglamento sobre transparencia, acceso a la información pública ambiental y participación y consulta ciudadana en asuntos ambientales. Artículo 22.
  - Texto único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública, aprobado por Decreto Supremo N°043-2003-PCM.
  - Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  - Texto Único Ordenado del decreto legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
  - DS-008-2019-MIMP, Política Nacional de Igualdad de Género.
  - DS-003-2015-MINCU, Política Nacional para la transversalización del Enfoque Intercultural.
  - DS-013-2019 – MINEDU, Política Nacional de la Juventud
  - Resolución Ministerial 330 -2020 – EF/15, que aprueba el Manual de Operaciones del Fondo Verde para el Clima.
- **Instrumentos Internacionales:** El mecanismo de atención de quejas de Profonanpe, además se construye considerando los siguientes instrumentos legales internacionales:
- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
  - La Convención Americana sobre Derechos Humanos.
  - El Convenio de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes 169 (Convenio 169 OIT).
  - La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
  - El Convenio sobre la Protección del Patrimonio Mundial y Natural de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).
  - El Convenio de la Diversidad Biológica (CDB).
  - La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).

## III. Objetivo

El presente mecanismo de atención de quejas tiene como objetivo establecer los roles y funciones, así como los procedimientos que permitan resolver las quejas que se generen

en el marco de los procesos e intervenciones de Profonanpe, a fin de atenderlas de manera pertinente y oportuna.

### Objetivos Específicos:

- Identificar y resolver las causas de las quejas de manera oportuna que permitan mitigar potenciales conflictos sociales y/o impactos ambientales.
- Proveer información de las causas de las quejas para prevenirlas, así como fortalecer los mecanismos de monitoreo y/o control interno según sea el caso.
- Describir las instancias, roles y funciones en cada fase del proceso para la resolución de las quejas.
- Contribuir en la implementación de las salvaguardas ambientales y sociales en las intervenciones de Profonanpe, sobre todo las vinculadas a la participación e involucramiento de actores<sup>4</sup>.
- Contribuir a la retroalimentación de los procesos internos de Profonanpe, así como el monitoreo a las intervenciones implementadas.

## IV. Principios y enfoques

El mecanismo de atención a quejas se basa en los siguientes principios:

- **Accesibilidad:** Promueve que todos los actores involucrados conozcan y tengan acceso al mecanismo.
- **Previsible:** Los procedimientos para la atención de las quejas son claros y conocidos por los actores involucrados.
- **Transparente:** La información sobre el mecanismo, así como los casos resueltos, se encuentra disponible en diversos canales como el presencial o virtual.
- **Equitativo:** Se promueve que las partes afectadas tengan acceso razonable a las fuentes de información, asesoramiento y experiencia necesaria para participar en el proceso de atención de sus quejas de manera justa, informada y respetuosa.
- **Basado en la participación y el diálogo:** Se promueve la consulta a los actores involucrados en las quejas, así como el diálogo como medio para abordarlas y resolverlas.
- **Aprendizaje continuo:** Se identifican lecciones a partir del proceso de atención de las quejas para mejorar el mecanismo de quejas y prevenir futuras quejas y daños.
- **Legitimidad:** Fomenta la confianza y es reconocido por los actores involucrados, y también una conducta justa e imparcial en el proceso de resolución de las quejas.
- **Confidencialidad:** Adopta medidas de apoyo al ciudadano que realiza la queja; manteniendo en reserva los datos personales e información proporcionada.

---

<sup>4</sup> Ver documento “Manual de Salvaguardas”

- **Prevención:** Promueve acciones que previenen o mitigan los impactos o riesgos ambientales y sociales de la intervención y posible generación de conflictos, a través de la resolución de dudas y consultas de manera oportuna.

Asimismo, el mecanismo de atención de quejas contempla los siguientes enfoques:

- **Enfoque basado en derechos humanos;** porque prevalecen los valores, principios y normas universales propios de la dignidad de la persona como la vida, libertad, igualdad, seguridad, bienestar social y cualquier otro aspecto que busque garantizar los derechos humanos, sean individuales o colectivos como el caso de los pueblos indígenas u originarios.
- **Enfoque de igualdad;** porque debe ser accesible y comprendido por la ciudadanía en general, garantizando la igualdad entre mujeres, hombres y población vulnerable. Promueve acciones que mitiguen las situaciones negativas que ignoran la presencia de la mujer, que priorice sus intereses y necesidades de manera diferenciada.
- **Enfoque de interculturalidad;** porque deberá ser comprensible y accesible en lenguas originarias y contextos donde se desarrollen las intervenciones. Incorpora y valora las diferentes visiones culturales, conocimientos ancestrales, respetando la identidad de la población en la que se realiza la intervención.
- **Enfoque intergeneracional;** porque las acciones resultantes de la gestión de la queja consideran el impacto a las actuales y futuras generaciones.

## V. Definiciones

### 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.

A continuación, se presentan algunos ejemplos:

- Si el(la) responsable de dar asistencia técnica, en el marco de una intervención, reiteradamente incumple con el cronograma establecido sin previo aviso a las y los beneficiarios.
- Si la población habla prioritariamente una lengua distinta al español y las actividades no contemplan traductores locales.
- Si el personal de la institución tiene actitudes sexistas o discriminatorias.
- En el marco de la gestión de una intervención, cuando no se han efectuado los pagos a los proveedores de servicios de acuerdo al cronograma establecido de manera reiterativa.

### Intervención:

Comprende las diversas acciones en las que Profonanpe participa y lleva a cabo de manera directa o indirecta a través de programas, proyectos, subproyectos, capacitaciones, eventos, campañas y actividades en el marco de sus competencias y responsabilidades asignadas.

## VI. Alcances

El mecanismo de atención de quejas tiene alcance sobre todo a los actores involucrados en las intervenciones en donde participa Profonanpe, por lo que colaboradores, consultores y proveedores que prestan servicios, independientemente del régimen contractual y/o fuente de financiamiento, deben conocer y promover la difusión de esta herramienta de gestión que contribuye a la mejora de los procesos institucionales.

Es importante acotar que el presente mecanismo de atención de quejas de Profonanpe, bajo ninguna circunstancia, puede frenar la implementación de una intervención. Por el contrario, el objetivo de este mecanismo es tender puentes de diálogos y acuerdos entre los beneficiarios y la población en general con las unidades de gestión de las intervenciones; a fin de concluir en propuestas de mejora en pro del medio ambiente y la calidad de vida de las poblaciones.

### **De los instrumentos institucionales:**

Para la atención de la queja, se contemplará el código de ética, los lineamientos administrativos, la política de equidad, diversidad e inclusión, las políticas ambientales y sociales de Profonanpe; así como las normas para la prevención y lucha contra la corrupción, terrorismo y otros de control interno que desarrolle la institución.

### **De los mecanismos de quejas existentes:**

Para la resolución de quejas en las intervenciones que ya cuenten con mecanismos de atención de quejas en funcionamiento, se buscará la articulación y complementariedad con lo estipulado en el presente Mecanismo, sin que esto genere el incumplimiento de las directrices de los respectivos donantes. Por ello, se establece lo siguiente:

- **De las intervenciones vinculadas al Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas (SERNANP):** Deberán considerar la Resolución Presidencial N° 076 -2021-SERNANP para la resolución de las quejas que se generen en el marco del proceso de implementación. En dicha resolución se establece el procedimiento para la atención de quejas, consultas y sugerencias.
- **De otras intervenciones con mecanismos operando:** En estos casos, las quejas recibidas deberán ser resueltas con el mecanismo de atención de quejas aprobado para dicha intervención.

Las quejas que sean remitidas e ingresadas a través del Buzón de consultas, sugerencias y quejas de Profonanpe (en adelante buzón), y que estén vinculadas a intervenciones que cuenten con un mecanismo de atención a quejas operando, serán derivadas a estos previa evaluación de parte de Profonanpe. En tal sentido, será la DIME, a través del(la) especialista social, quien informará al coordinador(a) de la intervención, a fin de que resuelva la queja ingresada. Sin embargo, es importante recalcar que el procedimiento de estos casos implica realizar el seguimiento continuo hasta la resolución de la queja. Del mismo modo, se deberá informar al ciudadano(a) la derivación de la queja realizada.

### **De la resolución de la queja en casos especiales:**

En caso no se logre un entendimiento común entre las partes involucradas para la resolución de una queja, o si la persona afectada no queda conforme con la respuesta otorgada por Profonanpe, esta podrá apelar a otra instancia que él o ella considere.

Si aun así la queja queda no resuelta o insatisfecha para la persona afectada, esta puede elevarla a los mecanismos de quejas de los fondos de cooperación internacional, según sea el caso. Fondos de cooperación como el Banco Mundial, el Fondo Verde para el Clima, Banco Interamericano de Desarrollo, entre otros, cuentan con mecanismos independientes de quejas para las intervenciones realizadas por entidades acreditadas que no cumplan con sus políticas ambientales y sociales. Sin embargo, ellos apelan a que los mecanismos de quejas de las entidades acreditadas promuevan el diálogo entre las partes interesadas hasta alcanzar una solución satisfactoria para los involucrados.

### **Del Fondo de Contingencia para la Remediación Ambiental:**

El Fondo de Contingencia fue creado en el año 2015 a través de la Ley N° 30321 y tiene por objeto la creación del Fondo para el financiamiento de las acciones de remediación ambiental de sitios impactados como consecuencia de las actividades de hidrocarburos, en el ámbito geográfico de las cuencas de los ríos Pastaza, Tigre, Corrientes y Marañón, ubicados en el departamento de Loreto, y que impliquen riesgos a la salud y al ambiente y ameritan una atención prioritaria y excepcional del Estado.

El órgano de decisión responsable para la ejecución del Fondo, así como de hacer seguimiento, reportar y difundir de forma periódica los resultados de las medidas de remediación implementadas, es la Junta de Administración. La Secretaría Técnica Administrativa y Financiera de la Junta de Administración es ejercida por Profonanpe, quien lleva las actas y acuerdos de las sesiones ordinarias y extraordinarias.

Asimismo, Profonanpe, a través del Programa de Pasivos Ambientales y en su rol de Secretaría Técnica Administrativa y Financiera del Fondo de Contingencia, es responsable de la administración de recursos del Fondo de Contingencia para la Remediación Ambiental, la contratación de las Empresas Consultoras y Remediadoras, hacer seguimiento de los recursos empleados en la remediación de sitios impactados, informar los avances realizados en el proceso de remediación ambiental, y coordinar y articular la participación de las organizaciones indígenas con las entidades públicas que participan en el proceso de remediación ambiental de sitios impactados.

Por lo expuesto, las quejas que pudieran presentarse en el marco de esta intervención están sujetas al espacio de gobernanza propio del Fondo de Contingencia y sus normativas específicas por tener rango de ley. No obstante, Profonanpe, en su afán por promover una atención pertinente al ciudadano(a), podrá mediar para que dichas quejas sean atendidas; más no y bajo ninguna circunstancia podrá ser responsable directo de la dilación o no resolución de las mismas, salvo en los casos que la queja se vincule a las funciones que realiza Profonanpe como Secretaría Técnica.

### De la finalización de un registro:

Una vez realizadas las acciones correspondientes para la resolución de la queja y completada la *Ficha de resolución de quejas (Formato N°2, ver Anexos)*, el registro de la queja se considera finalizado, por lo que deberá registrarse en la *Matriz de seguimiento (Formato N°3, ver Anexos)*.

Asimismo, un registro se considerará finalizado si al solicitar información clave para la resolución de la queja, el(la) ciudadano(a) no presenta lo requerido por Profonanpe. El periodo estipulado para dar cumplimiento por parte del ciudadano(a) es de veinte días calendario (20), caso contrario se dará por finalizado el registro.

## VII. Tipología de las quejas

La tipología de las quejas puede variar en la medida que se implementan las intervenciones. Sin embargo, como línea de base, se ha considerado las siguientes tipologías:

1. **Divulgación de Información**, cuando no existen mecanismos de difusión de información suficientes y adecuados. Por ejemplo, que no se haya difundido por ningún medio las actividades que la intervención realizará en un territorio determinado.
2. **Salvaguardas Ambientales y Sociales**, vinculado a cómo se abordan y gestionan los riesgos e impactos negativos y positivos generados por la implementación de una intervención, así como elementos vinculados con las once (11) Políticas Ambientales y Sociales de Profonanpe<sup>5</sup>, que incluye aspectos como participación de actores, género, pueblos indígenas u originarios, patrimonio cultural, entre otros.
3. **Administrativo**, aspectos vinculados con la gestión, transparencia y la rendición de cuentas de temas administrativos y financieros.
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<sup>6</sup>.
5. **Otros** que no se consideran en los puntos anteriores.

## VIII. Actores

A continuación, se presenta a los actores involucrados en el proceso de atención de una queja.

- Personas o grupos beneficiarios(as) de las intervenciones, asociaciones, organizaciones de base y otros actores locales involucrados con su implementación
- Unidad de Gestión de la Intervención

<sup>5</sup> Ver Políticas Ambientales y Sociales (2021).

<sup>6</sup> Ver <https://profonanpe.org.pe/integridad/>

- Asistente administrativo(a)
- Especialista de Políticas Sociales y Ambientales
- Especialista social/ambiental de la Dirección de Monitoreo y Evaluación
- Director(a) de Monitoreo y Evaluación
- Jefe(a) de Investigación y Desarrollo
- Oficial de Cumplimiento e Integridad
- Gerente de Administración y Finanzas
- Director(a) Ejecutivo

## IX. Canales de comunicación de quejas

De acuerdo a las características del accionar institucional y el público objetivo del mecanismo de quejas, se contempla 3 canales de comunicación, los cuales tienen pertinencia cultural y son accesibles a los actores involucrados:

- Presencial:** Se usará la *Ficha de registro de queja (Formato N°1, ver Anexos)* en espacios como asambleas, sesiones informativas, talleres, capacitaciones, entre otras que convoquen a los actores involucrados en donde participe la unidad de gestión de la intervención, áreas usuarias o entidad implementadora. Asimismo, se puede realizar la queja en la Oficina de Profonanpe, ubicada en Av. Parque Gonzales Prada N°396, Magdalena del Mar-Lima; en el buzón físico.
- Virtual:** En el sitio web de Profonanpe se cuenta con un buzón virtual, a través del cual los actores involucrados pueden presentar sus quejas. El enlace de acceso al formulario virtual es <https://profonanpe.org.pe/quejas/>. Asimismo, se cuenta con el siguiente correo: [quejas@profonanpe.org.pe](mailto:quejas@profonanpe.org.pe).
- Telefónico:** Este canal de comunicación es relevante para los diversos actores que tienen limitaciones con el uso de internet o aquellos que por distancia solo cuentan con teléfonos satelitales. Esta medida puede ser adoptada en mediano plazo, dado los costos que puede generar su implementación. Se deberá disponer de horarios para la atención de quejas por este medio, los mismos que deberán ser difundidos. Asimismo, deberá asignarse al personal que tendrá como función atender este medio de comunicación, y quien deba completar el *Formato N°1*. Se sugiere que el personal asignado para esta función sea el(la) responsable de Mesa de Partes, quien una vez ingresada la queja lo derivará al (a la) especialista social de la DIME para seguir con los niveles de atención correspondientes detallados en el presente mecanismo.

## X. Estructura y funcionamiento

Para garantizar la atención de las quejas que puedan surgir en el marco del accionar institucional, es necesario tener claridad sobre los roles y funciones. A continuación, se describe

la función general de acuerdo al Manual de Procesos Misionales y Perfiles de Puesto de Profonanpe, y en las siguientes secciones se precisa el detalle:

- **De la administración del mecanismo:** La Dirección de Monitoreo y Evaluación (DIME) es la responsable de velar por el funcionamiento del mecanismo de atención de quejas, siendo el(la) especialista social quien tiene la responsabilidad de gestionar aquellas que ingresen por el buzón físico ubicado en la oficina de Profonanpe en Lima, el buzón virtual ubicado en el sitio web institucional, así como aquellas derivadas por las diferentes intervenciones de Profonanpe.  
El(la) especialista social, dependiendo del tipo de queja, coordinará con las áreas correspondientes para iniciar el proceso de resolución de acuerdo a los respectivos flujos de atención.
- **Del proceso de comunicación:** La Oficina de Comunicaciones y Asuntos Corporativos, en el marco de sus funciones, proporcionará los lineamientos que permitan asegurar el posicionamiento estratégico, difusión y reputación del mecanismo de quejas institucional. Asimismo, cada intervención implementará la estrategia de comunicación del mecanismo, de acuerdo a su ámbito de acción<sup>7</sup>.
- **Del proceso de seguimiento y monitoreo:** La Oficina de Investigación y Desarrollo (OID) es el responsable interno de supervisar, hacer el seguimiento y monitoreo del mecanismo de quejas, a través del(la) especialista de políticas sociales y ambientales. Asimismo, para fines de independencia y transparencia del mecanismo, el(la) Oficial de Cumplimiento e Integridad de la Oficina de Cumplimiento e Integridad (OCI) tienen acceso permanente a la información sobre la resolución de las quejas que se presenten. El seguimiento y monitoreo del mecanismo debe ser permanente por lo que se mantendrá una estrecha coordinación con el(la) especialista social de la DIME. De ser necesario y a fin de retroalimentar el proceso, la OID realizará ajustes a los flujos de atención, en coordinación con la OCI y la DIME, a fin de brindar mejor atención y celeridad en la resolución de la queja.

### 10.1. Procedimiento para la resolución de quejas

En este acápite, se presenta el procedimiento de atención de las quejas, el cual consta de tres niveles:

- **Nivel de atención operativo:** Es el primer nivel de atención y las quejas están vinculadas a acciones que contempla una intervención, y se reciben por el equipo a cargo en el territorio. El período máximo de atención es de 10 días hábiles.

---

<sup>7</sup> En los casos donde las intervenciones cuenten con un mecanismo de quejas previo a la emisión del presente mecanismo, la estrategia de comunicación debe implementarse considerando dicho mecanismo.

- **Nivel de atención gerencial:** Es el segundo nivel de atención y las quejas se vinculan a las funciones de los órganos de línea y soporte de la institución. En este nivel, las soluciones pueden dar lugar a una investigación a cargo de los órganos de línea y órganos de apoyo institucional. El periodo máximo de atención es de 20 días hábiles, contados a partir de finalizado el nivel de atención operativo.
- **Nivel de atención directivo:** Es el tercer nivel de atención y las quejas que llegan a este nivel pasan por una investigación de los órganos de control, a fin de adoptar medidas correctivas institucionales. El periodo de atención es de 15 días hábiles a partir de finalizado el nivel de atención gerencial.

El detalle de cada nivel se describe a continuación:

- **Nivel de atención operativo (Nivel 1):**

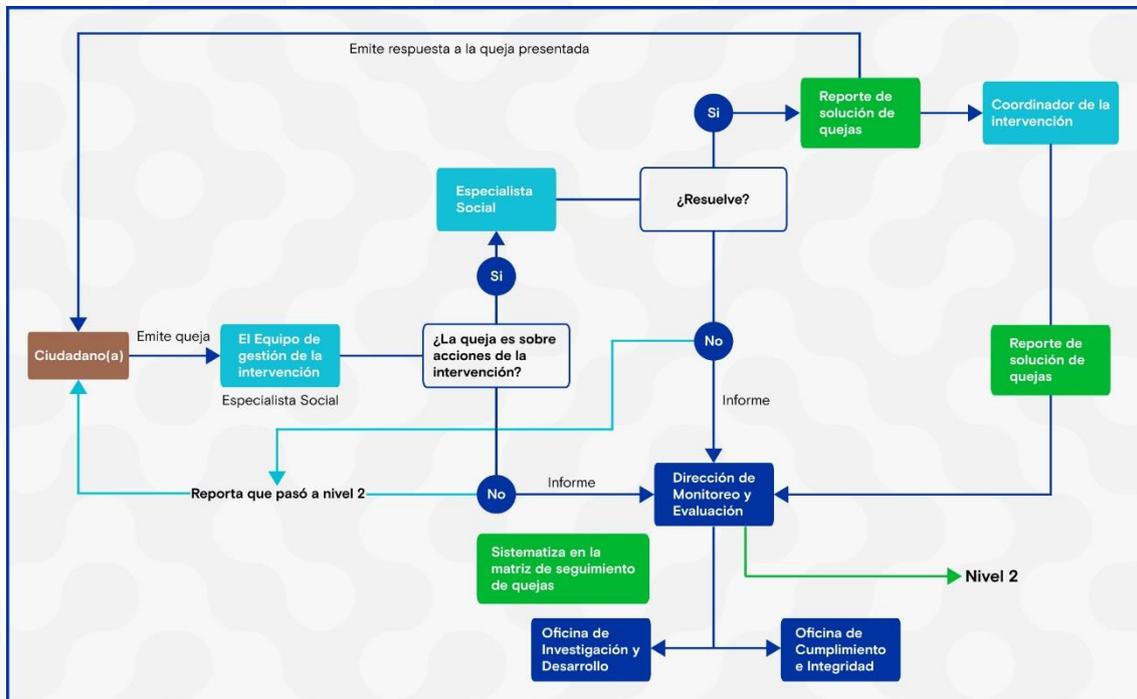
La atención de la queja en este nivel deberá ser abordada por la unidad de gestión de la intervención en un período máximo de 10 días hábiles. El procedimiento que se describe a continuación varía en función a la denominación del personal en cada intervención. Sin embargo, la responsabilidad funcional para el reporte final de la resolución de quejas recae sobre el(la) coordinador(a) o responsable de la intervención.

Procedimiento:

- El(la) especialista social de la intervención, o quien asuma una función similar, recibe y registra la queja en el *Formato N°1*. Seguidamente, evalúa si es referida a las acciones de la intervención.  
De ser positivo, el(la) especialista resuelve y emite un informe al coordinador(a) de la intervención sobre las acciones y medidas tomadas, adjuntando el *Formato N°2*.
- El(la) coordinador(a) de la intervención o quien él(ella) asigne hace suyo el contenido de la ficha de reporte, se asegura que se le informe al ciudadano(a) de las medidas tomadas, y emite la ficha a la DIME, quien registra la ocurrencia en el *Formato N°3*.
- La DIME, a través de correo electrónico, pone en conocimiento a la OID y la OCI los resultados del proceso.
- De ser negativo, es decir que la queja no está referida a acciones de la intervención, a través de un informe elaborado por el coordinador(a) de la intervención y enviado al correo de quejas ([quejas@profonanpe.org.pe](mailto:quejas@profonanpe.org.pe)), se solicita a la DIME - a través del(la) especialista social - continuar con el respectivo procedimiento en el segundo nivel de atención.
- Asimismo, si aun cuando la queja es referida a la intervención y no puede ser resuelta técnicamente por la unidad de gestión, el(la) coordinador(a) solicita soporte técnico a la DIME en el siguiente nivel de atención, a través de un informe que debe ser enviado al correo de quejas, y que se reporta al ciudadano(a).

A continuación, se representa el procedimiento de manera gráfica:

**GRÁFICO N° 1:**  
**NIVEL DE ATENCIÓN OPERATIVO (NIVEL 1)**



En caso la queja sea sobre el personal técnico de la intervención, el(la) coordinador(a) de la intervención solicitará que la DIME lo resuelva a través del(la) especialista social en el segundo nivel de atención, enviando el detalle al correo de quejas. Esto permitirá que la resolución de la queja sea imparcial y transparente. Asimismo, el(la) coordinador(a) o quien asigne comunicará al ciudadano(a) la acción realizada.

- **Nivel de atención gerencial (Nivel 2):**

En este nivel de atención son consideradas aquellas quejas que no lograron ser resueltas en el primer nivel y se derivan a este segundo nivel de atención. Asimismo, aquellas que son ingresadas en el buzón físico ubicadas en la Oficina de Profonanpe, así como las provenientes del buzón Virtual del sitio web institucional (<https://profonanpe.org.pe/quejas/>) o correo electrónico ([quejas@profonanpe.org.pe](mailto:quejas@profonanpe.org.pe)).

En este nivel de atención, la queja debe ser atendida en un periodo máximo de 20 días hábiles, contabilizados a partir del registro de recepción por parte de la DIME, debido a que podría aperturar una investigación más detallada.

Procedimiento:

- El(la) especialista social de la DIME recibe la queja procedente del primer nivel de atención, del buzón físico, buzón virtual de la página web institucional o correo electrónico, según sea

el caso. Una vez recibida la queja, se emite un correo electrónico a la OID y OCI para conocimiento.

- Seguidamente, el(la) especialista social de la DIME realiza dos evaluaciones:

a) *Si corresponde a una intervención con mecanismo operando.*

De ser el caso, comunica a través de correo electrónico al coordinador(a) con copia al (a la) especialista responsable de atender las quejas de la intervención, a la OID y OCI. Del mismo modo, se comunicará sobre esta derivación al ciudadano(a).

Al ingresar la queja a Profonanpe, se genera un registro en la matriz de seguimiento, por lo que en el campo "Observaciones" se colocará información del mecanismo a donde se derivó la queja. Esto contribuye al seguimiento de las quejas en donde Profonanpe está involucrado, y al cumplimiento de su rol de contribuir a mejorar el servicio al ciudadano(a) o beneficiario(a).

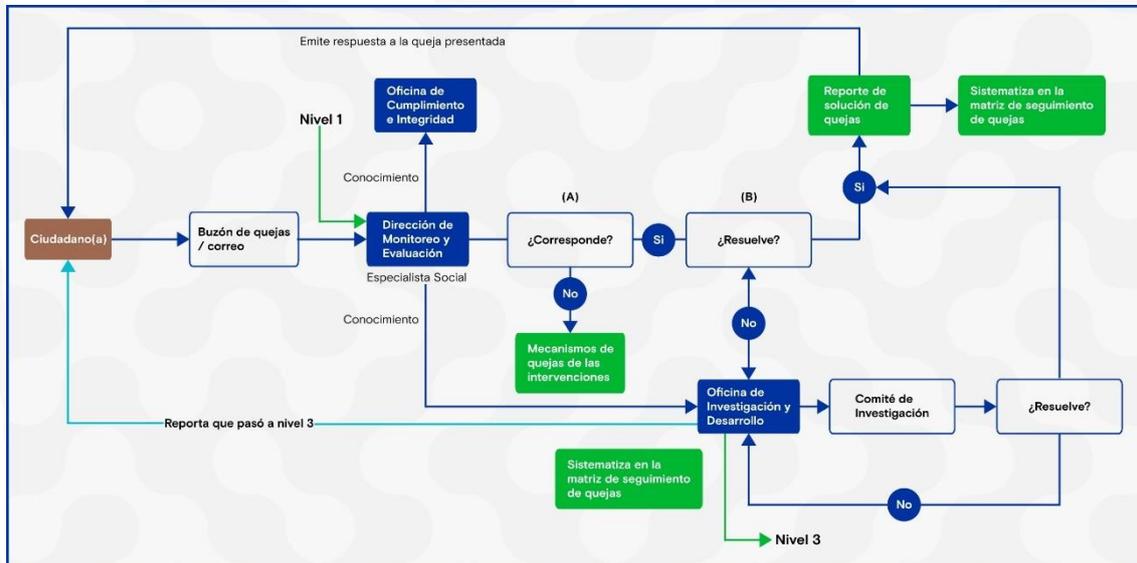
b) *Si corresponde a una temática social, ambiental, administrativo u otro.*

El(la) especialista social asume la resolución de la queja en el marco de sus competencias. De ser ambiental, la queja se deriva al (a la) especialista ambiental para su resolución o coordinación con la instancia pertinente. De ser administrativo, corresponde la resolución de la queja a la Gerencia de Administración Financiera (GAF). En caso de ser un tema de integridad, corresponde a la OCI y pasará al siguiente nivel de atención.

- El(la) especialista coordina con las instancias correspondientes para el llenado del *Formato N°2* e informa al ciudadano(a).
- Seguidamente, se registra en el *Formato N°3* por el(la) especialista social de la DIME, quien pone en conocimiento a la OID y a la OCI a través de correo electrónico.
- De no resolverse, el(la) especialista social solicita acción de la OID. La OID forma un comité de investigación dependiendo del tema de la queja.
- Si con los resultados de la investigación la queja puede ser resuelta, la OID elabora el reporte de resolución de quejas y pone de conocimiento a la DIME para su registro en el *Formato N°3*.
- Si los resultados de la investigación no solucionan la queja realizada, se informa al ciudadano(a) que la queja pasa al siguiente nivel de atención (Nivel 3).

A continuación, se representa el procedimiento de manera gráfica:

**GRÁFICO N° 2:  
NIVEL DE ATENCIÓN GERENCIAL (NIVEL 2)**



▪ **Nivel de atención directivo (Nivel 3):**

Se espera que este nivel de atención sea el menos recurrente, dado que el mecanismo busca dar solución ágil a las quejas que pudieran presentarse.

En este nivel de atención son consideradas aquellas quejas que no lograron ser resueltas en el segundo nivel de atención. Asimismo, las quejas referidas a la tipología de integridad son resueltas en este nivel de atención, dadas las funciones del Órgano de Control Interno (OCI).

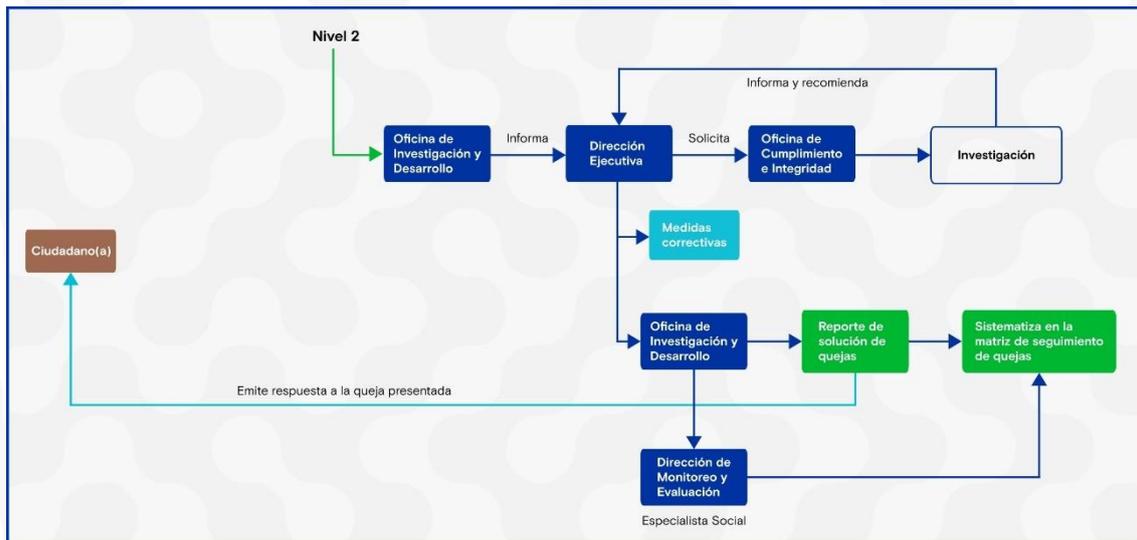
Procedimiento:

- El(la) jefe(a) de la OID informa a la Dirección Ejecutiva (DE) sobre la queja formulada y, de ser el caso, sobre los resultados de la investigación realizada por el comité conformado en el segundo nivel de atención.
- La DE solicita al Oficial de Cumplimiento e Integridad realizar acciones para la resolución de la queja.
- El(la) OCI realiza la investigación pertinente (en este nivel, la investigación está vinculada a temas de control interno, administración y finanzas, o de derechos humanos principalmente) que permita dar respuesta a las quejas presentadas. En caso de no resolverse la queja, dicha investigación proporcionará los fundamentos necesarios que indiquen los motivos de la no resolución.
- Los resultados de la investigación son informados a la DE y recomienda acciones y medidas correctivas pertinentes. Asimismo, el(la) OCI pone en conocimiento del Comité Directivo de Profonanpe las acciones adoptadas en el proceso de resolución de la queja.

- La DE solicita al jefe(a) de la OID elaborar el *Formato N°2* en base a los resultados de la investigación de la OCI, e informar al ciudadano(a).
- Seguidamente, la OID envía el *Formato N°2* a la DIME a fin de que se registre la ocurrencia en el Formato N°3.

A continuación, se representa el procedimiento de manera gráfica:

**GRÁFICO N° 3:  
NIVEL DE ATENCIÓN DIRECTIVO (NIVEL 3)**



Cabe acotar que, en caso la queja sea sobre la Dirección Ejecutiva, los resultados de la investigación realizada por la OCI serán comunicados por esta al Comité Directivo de Profonanpe, a fin de que adopten las acciones pertinentes.

#### ▪ Procedimiento por Excepción

Este procedimiento, considerado por excepción, se desarrolla cuando el(la) DE recibe de manera directa una queja. En este caso, el(la) DE solicita a la DIME atenderla de acuerdo a los niveles de atención descritos en las secciones anteriores, según sea el caso.

## XI. Seguimiento y monitoreo

El seguimiento y monitoreo en la resolución de quejas permite retroalimentar los procesos internos institucionales y generar estrategias que mitiguen las causas que las originan.

Como se ha descrito anteriormente, la OID es la responsable al interior de la institución del seguimiento y monitoreo del mecanismo de atención de quejas, como órgano de apoyo y asesoría en la estructura organizacional. Mientras que, la OCI monitorea desde una mirada externa el mecanismo, con el fin de garantizar la independencia del mismo.

La DIME, como órgano de línea, es la encargada de la gestión operativa del mecanismo de atención de quejas de Profonanpe, siendo una de sus funciones integrar los reportes del estado de las quejas, por lo que deberá mantener actualizado el *Formato N°3*. En tal sentido, resulta clave para el proceso de monitoreo de las quejas, que se mantenga una estrecha coordinación entre el(la) especialista de políticas sociales y ambientales de la OID y el(la) especialista social de la DIME.

La matriz de seguimiento es una herramienta clave para la adopción de medidas que permitan retroalimentar los procesos internos institucionales y de las intervenciones en las que participa Profonanpe. La matriz recoge información relevante sobre los actores involucrados en el proceso de resolución de la queja, permite visibilizar la información relevante de la queja, las medidas adoptadas para su resolución, y el estado en el que se encuentra cada una de ellas. Con fines operativos, la DIME es la responsable de llenar el *Formato N°3*, mientras que la ODI y la OCI pueden solo visualizarla para el monitoreo respectivo.

En esta fase, además, es relevante comunicar de manera oportuna y con pertinencia cultural a la población, comunidad, ciudadano(a) que presentó la queja.

## **XII. Estrategia de implementación**

### **Lineamiento para la sistematización de las quejas:**

En el marco de la implementación del presente mecanismo con fines de registro, organización y monitoreo, el(la) coordinador(a) de la intervención que cuente con un mecanismo de quejas operando, o quien él(ella) designe, deberán enviar a la DIME la Matriz de Seguimiento de Quejas (Formato N°3) de manera trimestral. Y por única vez, luego de la aprobación del presente mecanismo, deben enviar en un plazo no mayor a dos (02) meses la misma Matriz de Seguimiento con la información de aquellas quejas que se hayan presentado en los últimos tres (03) años en el marco de sus intervenciones, según sea el caso.

La estrategia de implementación del mecanismo de atención de quejas busca alcanzar los principios de legitimidad y participación de manera prioritaria. Del mismo modo, buscará reducir las brechas de género, la diversidad cultural y la situación diferenciada de los y las jóvenes. En tal sentido, la implementación del mecanismo emplea diversas estrategias que permitan promover información relevante para que los(las) ciudadanos(as) puedan acceder a dicho mecanismo. Una de las estrategias que se contempla es el uso de la *Ficha de registro de quejas* (Formato N°1) de manera itinerante, es decir que los equipos técnicos lleven consigo dicho formato a sus actividades, de modo tal que los(las) ciudadanos(as) puedan acceder a este cuando así lo consideren.

#### Acciones que deben ser consideradas en la estrategia de implementación del mecanismo

- El desarrollo de una actividad debe ser coordinada con la debida anticipación y respetando las estructuras organizativas de las comunidades, asociaciones, etc.
- Las convocatorias deben garantizar la representatividad de las mujeres y jóvenes del ámbito público, privado o sociedad civil.
- El desarrollo de asambleas, capacitaciones, entre otros, debe contemplar cronogramas y horarios que garanticen la participación de las mujeres; así como generar estrategias para el cuidado y alimentación de niños y niñas durante las actividades programadas.
- Se debe recoger información y diferenciarla por sexo, lengua, etnicidad y grupo etario.
- Contemplar traductores locales, en donde se identifique una o más lenguas diferentes al castellano.
- La elaboración de materiales de comunicación incorpora elementos acordes a la cultura e idioma del público objetivo; así como elementos que abordan la discriminación por género o diversidad sexual.
- Se promueve el uso del lenguaje inclusivo, evitando los masculinos genéricos en determinadas circunstancias, así como el lenguaje de señas cuando se requiera.

Cabe precisar que en un contexto marcado por la pandemia de COVID 19, en donde las desigualdades se han hecho más visibles, es relevante que la estrategia de implementación del mecanismo de atención a quejas contemple acciones que busquen reducir las brechas de información.

De otro lado, para el logro del éxito de la estrategia de implementación de los mecanismos, se requiere implementar dos (02) acciones prioritarias: la capacitación y la difusión que se describen a continuación.

### 12.1. Capacitación:

El fortalecimiento de capacidades para la adecuada implementación del mecanismo de atención de quejas, se plantea como mínimo en tres niveles y se dirige a grupos de actores según su relación frente al mecanismo.

La capacitación está dirigida a las unidades de gestión de las intervenciones, socios implementadores, servidores, especialistas, técnicos de los órganos de línea y apoyo de Profonanpe. Sin embargo, las metodologías formativas, el número de horas impartidas y los materiales de capacitación deberán ser planteados de acuerdo al público objetivo y el lugar en donde se implemente la capacitación. En este sentido, se tendrá en cuenta las medidas de restricción dadas por el Estado Peruano, en el marco de la COVID 19, buscando alternativas que permitan implementar las actividades.

#### Primer nivel:

El objetivo es introducir a los participantes los aspectos generales y básicos del proceso de atención de quejas. Los temas sugeridos en este nivel son los vinculados a los derechos humanos, género, interculturalidad, brechas de desigualdad, conceptos clave para la gestión de

conflictos, participación y transparencia, el marco normativo y de gestión vinculante nacional, la estructura del sistema de gestión ambiental y social de Profonanpe, y las políticas de los fondos de cooperación, según corresponda.

### **Segundo nivel:**

El objetivo es fortalecer los conocimientos de las políticas institucionales, y dar a conocer su vinculación a la atención de quejas. Los temas a desarrollar son el marco sobre el cual se implementa el mecanismo de atención a quejas de Profonanpe. Para ello, se abordan las políticas institucionales como las políticas sociales y ambientales, el manual de salvaguardas ambientales y sociales, el código de ética, lineamientos para prevenir el conflicto de interés. Además, se hace una inducción al mecanismo de atención a quejas presentando los principios, objetivos, y alcances en su implementación.

### **Tercer nivel:**

El objetivo es que los participantes identifiquen su rol en la implementación del mecanismo de atención de quejas; así como comprender los beneficios y su importancia en la estructura institucional. En este nivel, se difunde la estructura y funcionamiento del mecanismo, los flujos de atención, roles y funciones de las partes involucradas, así como desarrollo de estudios de caso. Asimismo, se presentan los formatos respectivos para el registro en ambos mecanismos.

## **12.2. Difusión**

El proceso de difusión busca posicionar estratégicamente el presente mecanismo y mantener informada a las partes involucradas sobre el acceso, funcionamiento y beneficios de este.

La difusión del mecanismo se realizará teniendo en cuenta los lineamientos en materia de comunicaciones de la institución y de cada una de las intervenciones. Además, debe garantizar que el proceso sea inclusivo en todos los niveles de implementación, promoviendo la participación activa de los actores involucrados en el accionar institucional.

La difusión debe ser continua y llevarse a cabo en todos los espacios en donde se implementen las intervenciones. El objetivo de la difusión es acercar el mecanismo a la ciudadanía en general, quienes perciban que sus derechos no están siendo vulnerados con la implementación de una actividad a cargo de la institución.

La difusión del mecanismo se desarrolla de acuerdo a los niveles de atención:

- **A nivel operativo**, cuyos actores involucrados son los operadores de las intervenciones y beneficiarios directos. La difusión del mecanismo puede desarrollarse durante las asambleas, reuniones y/o capacitaciones convocadas en el marco de la implementación de la intervención.
- **A nivel institucional**, cuyos actores son los colaboradores de Profonanpe en general. La difusión debe realizarse en el marco de las reuniones mensuales o trimestrales de los equipos de trabajo.

En ambos casos, la difusión puede realizarse de manera presencial y/o virtual.

**Respecto a los materiales de difusión:**

Como se ha señalado previamente, los procesos de difusión y capacitación deben ser culturalmente apropiados y accesibles a cualquier ciudadano o ciudadana, especialmente cuando el público objetivo son los pueblos indígenas u originarios, o pobladores de zonas rurales. En ese sentido, los materiales de difusión y capacitación para promover los mecanismos de atención, deben hacer uso de imágenes y gráficas inclusivas, con enfoque de género y, de ser el caso, estar en diferentes lenguas originarias.

# Anexos

| Registro |  |
|----------|--|
| N°:      |  |
| Fecha:   |  |

## FORMATO N°1: Ficha de registro de quejas

Marca con "X" su respuesta y llenar los campos que se le solicita con letra clara y legible. Las quejas que se formulen a través del presente formato son de carácter CONFIDENCIAL.

¿Qué es una queja?: La queja se refiere a la insatisfacción o no conformidad formulada por una persona o entidad asociada a la acción o inacción en las diferentes intervenciones en donde participa Profonanpe.

| DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA LA QUEJA   |   |
|--|---|
| Nombres y Apellidos (Opcional): _____  |   |
| Documento de Identidad (Opcional): ( ) DNI: _____ ( ) Otro: _____  |   |
| Sexo:<br>( ) Hombre ( ) Mujer ( ) No quiero decirlo  | Autoidentificación:<br>( ) Mestizo ( ) Indígena ( ) Blanco ( ) Afroperuano<br>( ) Descendiente Asiático ( ) Otro: _____ |
| <b>Datos de contacto: (Completar al menos uno de manera OBLIGATORIA)</b>   |   |
| N° de teléfono fijo: _____ N° celular: _____ Correo electrónico: _____   |   |
| INFORMACIÓN SOBRE LA QUEJA   |   |
| Coloque el nombre de la intervención (Proyecto/programa) o área sobre el cual se realiza la queja<br>_____   |   |
| En caso de corresponder, si la queja se refiere a una persona colocar sus datos (Opcional):  |   |
| Nombres y Apellidos: _____   |   |
| Cargo y/o área: _____  |   |
| Describa los hechos concretos que dan origen a esta queja, con mucha claridad (Puede escribir en la hoja posterior si es necesario):<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>   |   |
| Adjuntar documentos que sustenten la queja al siguiente correo <a href="mailto:quejas@profonanpe.org.pe">quejas@profonanpe.org.pe</a> , con el número de registro de la queja (Opcional):<br>( ) Cartas/Oficios ( ) Actas/Memorials ( ) Audios/videos/fotos ( ) Otros (Especifique): _____ |   |
| DATOS COMPLEMENTARIOS DE LA PERSONA QUE REALIZA LA QUEJA   |   |
| Idioma/Lengua: ( ) Español ( ) Lengua indígena y originaria Otro (Especifique): _____  |   |
| Lugar de residencia, según sea el caso:  |   |
| Dirección (Opcional): _____  | (Opcional) ( ) Comunidad Nativa ( ) Comunidad Campesina   |
| Distrito: _____ Provincia: _____   | Nombre de Comunidad/Centro Poblado  |
| Departamento: _____  | (Opcional): _____   |
|  | Anexo (Opcional): _____   |

### CAMPOS A SER LLENADO POR PROFONANPE:

| TIPOLOGÍA DE LA QUEJA:                  |                    |                 |
|---|--------------------|-----------------|
| ( ) Divulgación de Información          | ( ) Administrativo | ( ) Otro: _____ |
| ( ) Salvaguardas Sociales y Ambientales | ( ) Integridad     |                 |

\_\_\_\_\_  
Firma del que realiza la queja  
Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_  
Cargo/Área: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del que recepciona la queja  
Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_  
Cargo/Área: \_\_\_\_\_

| Registro |  |
|----------|--|
| N°:      |  |
| Fecha:   |  |

## FORMATO N°2: Ficha de resolución de quejas

Esta Ficha debe ser llenada por el personal de Profonanpe, dependiendo del nivel de atención puede ser el equipo de la intervención (Programa/Proyecto) o el equipo de la sede en Lima.

| DATOS DE LA PERSONA QUE REGISTRÓ/RECEPCIONA LA QUEJA           |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| Nombres y Apellidos: _____                                     |   |                                      |
| Cargo/Área: _____  |   |                                      |
| DETALLAR LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS                             |   |                                      |
| Acciones realizadas  | Fecha                                   |                                      |
| 1.   |   |                                      |
| 2.   |   |                                      |
| 3.   |   |                                      |
| 4.   |   |                                      |
| 5.   |   |                                      |
| 6.   |   |                                      |
| 7.   |   |                                      |
| 8.   |   |                                      |
| 9.   |   |                                      |
| 10.  |   |                                      |
| 11.  |   |                                      |
| 12.  |   |                                      |
| 13.  |   |                                      |
| 14.  |   |                                      |
| 15.  |   |                                      |
| DATOS DE LA PERSONA QUE IMPLEMENTA LA MEDIDA FINAL DE LA QUEJA |   |                                      |
| Nombre y Apellidos: _____                                      |   |                                      |
| Cargo: _____   |   |                                      |
| Describa y adjunte el medio de Verificación: _____             |   |                                      |
| TIPOLOGÍA DE LA QUEJA  |   |                                      |
| <input type="checkbox"/> Divulgación de Información            | <input type="checkbox"/> Administrativo | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Salvaguardas Sociales y Ambientales   | <input type="checkbox"/> Integridad     |                                      |

### FORMATO N°3: Matriz de seguimiento de quejas

| Z <sup>o</sup> | DATOS SOBRE EL REGISTRO |   |   |  |   | DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA LA QUEJA |     |      | INFORMACIÓN SOBRE LA QUEJA   |   |   | DATOS COMPLEMENTARIOS DE LA PERSONA QUE REALIZA LA QUEJA         |   |                           | RESOLUCIÓN DE LA QUEJA |   |                                |   | OBSERVACIONES |                               |                                  |       |  |                        |  |                 |
|----------------|-------------------------|---|---|--|---|--|-----|------|--|---|---|--|---|---------------------------|------------------------|---|--------------------------------|---|---------------|-------------------------------|----------------------------------|-------|--|------------------------|--|-----------------|
|                | Fecha                   | Detallar si es queja/ consulta/sugerencia | Nombre de la persona que registró/recepcionó la queja | Canal de registro (buzón presencial, buzón virtual, teléfono, correo, campo) | Tipología (Divulgación de Información, Salvaguardas Ambientales y Sociales, Administrativo, Integridad, Otro) | Nombre completo                          | DNI | Sexo | Autoidentificación (mestizo, indígena, blanco, afroperuano, descendiente asiático, otro) | Datos de contacto: Teléfono fijo, celular, correo electrónico | Nombre de la Intervención (Programa/Proyecto) | Si la queja se refiere a una persona, colocar su nombre completo | Si la queja se refiere a una persona, colocar su cargo/área | Breve descripción de caso | Medios de Verificación | Idioma/Lengua (español, lengua indígena u originaria, otro) | Lugar de residencia: Dirección | Departamento/ provincia/ distrito/ comunidad/ anexo |               | Organización (de ser el caso) | Nombre de la persona responsable | Cargo | Medidas implementadas para su resolución | Medios de Verificación | Estado de implementación (Inicio, proceso, finalizado) | Fecha de cierre |
|                |                         |   |   |  |   |  |     |      |  |   |   |  |   |                           |                        |   |                                |   |               |                               |                                  |       |  |                        |  |                 |