

Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos Puna Resiliente



1. ¿En qué consiste?

Puna Resiliente, a través de sus socios implementadores, cuenta con un sistema accesible, transparente e inclusivo de recepción, atención y resolución de quejas y reclamos, dirigido a todas las personas dentro del ámbito del proyecto, con el fin de garantizar la atención oportuna y adecuada de situaciones vinculadas a sus actividades en territorio.



¿Qué es una queja?

Es aquella expresión de malestar o descontento de una persona o grupo de interés, respecto a las actividades del proyecto.

Ejemplo:

Una pobladora se queja porque durante la reunión no se atendieron sus consultas y el trato del especialista fue grosero.



¿Qué es un reclamo?

Es aquella manifestación de disconformidad de una persona o grupo de interés relacionada a los impactos o riesgos de las actividades del proyecto.

Ejemplo:

Un poblador reclama porque una zanja que se excavó ha bloqueado el paso de sus animales hacia la zona de pastoreo y uno se lastimó.



¿Qué es una consulta?

Es la búsqueda de información relacionada a las diversas actividades del proyecto para conocer un aspecto específico o general para aclarar una duda.

Ejemplo:

Un poblador se acerca al especialista de campo y le pregunta cuando se realizarán las reuniones para el diálogo de saberes.

2. ¿Quiénes ejecutan Puna Resiliente?

Se ejecuta de forma conjunta entre el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI); el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), Profonanpe, el fondo ambiental del Perú, el Instituto de Montaña (IdM) y la cooperación alemana al desarrollo, implementada por la GIZ.

3. Participación de socios

Las entidades socias del proyecto Puna Resiliente, participan activamente en el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR), como parte del compromiso del proyecto con el incremento de la capacidad de resiliencia de las comunidades en la puna para una adecuada adaptación al cambio climático.

La participación de los socios del proyecto es la siguiente:

01



Designan a una persona de la entidad que participe en el Comité del MAQR, para las acciones del proceso de gestión de las quejas y reclamos que se reciban.

02



Organizan sus MAQR institucionales para que sus canales de recepción puedan recibir, de manera diferenciada, las quejas o reclamos sobre el proyecto en sus ámbitos de intervención.

03



Informan y capacitan a las personas al interior de su institución sobre la importancia de una atención eficaz de las quejas y reclamos, para prevenir y mitigar posibles riesgos sociales o ambientales.



04



Comunican sobre el MAQR a las personas y grupos con las que interactúan en el ámbito de intervención del proyecto.

05



Contribuyen al funcionamiento adecuado y eficiente del MAQR del proyecto Puna Resiliente.

4. Temáticas Cubiertas

El MAQR atenderá quejas y reclamos relacionados con el actuar del proyecto (sus socios) respecto a lo siguiente:

Los efectos negativos a raíz de la implementación de las actividades del proyecto y sus Iniciativas Locales.



El uso inadecuado de los recursos financieros brindados a las Iniciativas Locales.



Los riesgos e impactos ambientales y sociales generados por las Iniciativas Locales del proyecto.



Cualquier situación que afecte los derechos humanos de las personas o los derechos colectivos de las poblaciones originarias.



Casos de afectación a los derechos de las mujeres.



Afectación a población vulnerable.



Otros a consideración de las personas afectadas en el ámbito de las actividades del proyecto.



5. Canales de recepción de las quejas o reclamos



Profonanpe

- ✉ quejas@profonanpe.org.pe
- ☎ Central Lima: (01) 421 0031
- 🌐 <https://profonanpe.org.pe/quejas/>

giz

Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

- ✉ punaresiliente@giz.de
- ☎ +51 958 961 828



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

- ✉ consultas@midagri.gob.pe
(Atención al Ciudadano)
- ☎ Central: (01) 209 8600.
WhatsApp: +51 969 592 372
- 🌐 Libro de reclamaciones virtual del Midagri
https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=271



- ✉ sernanpteatiende@sernanp.gob.pe
(Atención al Ciudadano)
- ☎ Central: (511) 611 6000.
Sede San Isidro: +51 920 201 317
- 🌐 Libro de Reclamaciones Sernanp
<https://sis.sernanp.gob.pe/maqs/maqsOnline>



- ☎ WhatsApp Contact Center: +51 938 183 989
- 🌐 Libro de Reclamaciones Virtual
<https://www.corpmontana.com/libro-de-reclamaciones>





6. Proceso de atención de quejas y reclamos

Las etapas del proceso de atención de las quejas y reclamos son las siguientes:

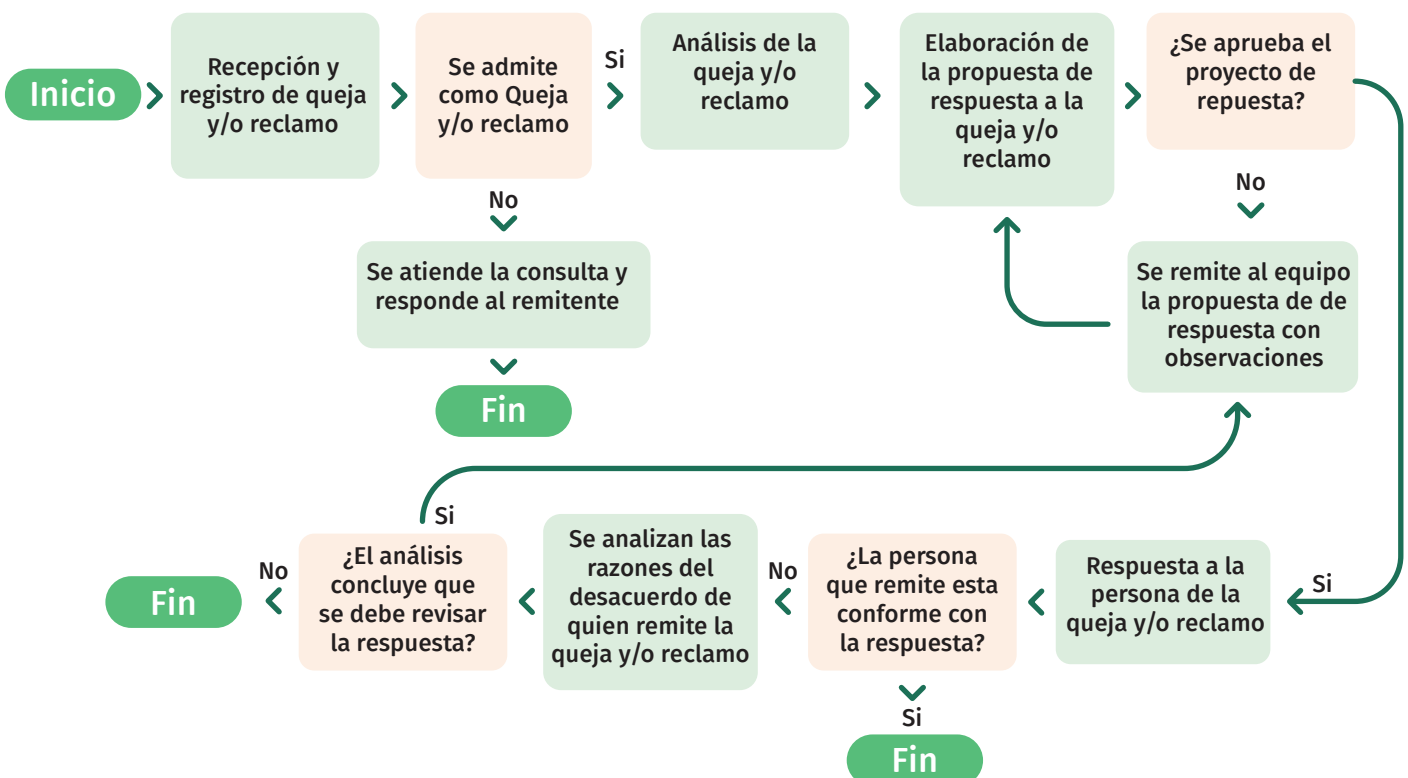
1. Recepción y registro de la queja o reclamo.
2. Análisis de la queja o reclamo.
3. Respuesta del reclamo.
4. Seguimiento de la respuesta.

Tiempos sugeridos para el MAQR

Etapa	Paso por etapa	Tiempo Sugerido
1. Recepción y registro de la queja o reclamo.	Recepción y registro	Máximo 3 días hábiles
	Admisión (Filtro de Consulta)	Máximo 2 días hábiles
2. Análisis de la queja o reclamo.	Análisis de la queja/reclamo	Máximo 5 días hábiles
3. Respuesta del reclamo.	Elaboración de respuesta	Máximo 4 días hábiles
	Aprobación del proyecto	Máximo 2 días hábiles
	Notificación al remitente	Máximo 1 día hábil
4. Confirmación y cierre	Comentarios del remitente	Máximo 5 días hábiles
Total		22 días hábiles

* En el caso de denuncias respecto a casos de VbG y/o EAAS, el tiempo de respuesta variará" (o será más reducido)

Flujograma de Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos



7. Responsivo al género

El MAQR del proyecto Puna Resiliente es responsivo al género, lo que implica la implementación de medidas específicas para cerrar brechas de desigualdad y responder a los casos de violencia basada en género (VbG) y de Explotación, Abuso y Acoso Sexual (EAAS) existentes dentro del ámbito del proyecto.

Para estos casos, el MAQR prioriza la seguridad y dignidad de la persona afectada sobre cualquier procedimiento administrativo:

- Confidencialidad y anonimato: se garantiza la protección absoluta de la identidad de la persona denunciante y datos sensibles.
- Consentimiento informado: ninguna acción de derivación o denuncia legal será realizada sin el permiso explícito de la persona afectada, salvo en casos donde la ley lo exija.

8. Difusión de la información

- De manera directa por parte de las y los coordinadores en territorio, en actividades como talleres y reuniones informativas, entrevistas con autoridades o asambleas de la comunidad.
- A través de canales virtuales de difusión de información como la página web del proyecto, correos electrónicos de especialistas en campo, las y los coordinadores regionales, grupos de Whatsapp, entre otros.

