

Profonanpe
Comprometidos por naturaleza



Taller

Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS): *El marco para la gestión adecuada en materia ambiental y social en Profonanpe*

18 Agosto 2022

Equipo de Salvaguardas

Oficina de Investigación y Desarrollo:

Beatriz Canchari - Especialista de
Políticas Ambientales y Sociales

Dirección de Monitoreo y Evaluación:

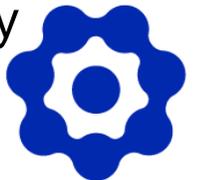
Lourdes Lares - Especialista en
Gestión Social

Identidad y Propósito de Profonanpe...

Fondo ambiental del Perú que tiene como propósito promover la sostenibilidad de la vida conectando a la humanidad con el medio ambiente.

¿Cómo?

Captación, administración y canalización de recursos financieros para la **ejecución de programas y proyectos** que contribuyan a la conservación de la biodiversidad, el cuidado del medio ambiente, y a la mitigación y adaptación del cambio climático.



Profonanpe

Acreditado internacionalmente...

Las procesos de acreditación han apalancado procesos de mejora institucional de Profonampe: marco ambiental y social => **SGAS**



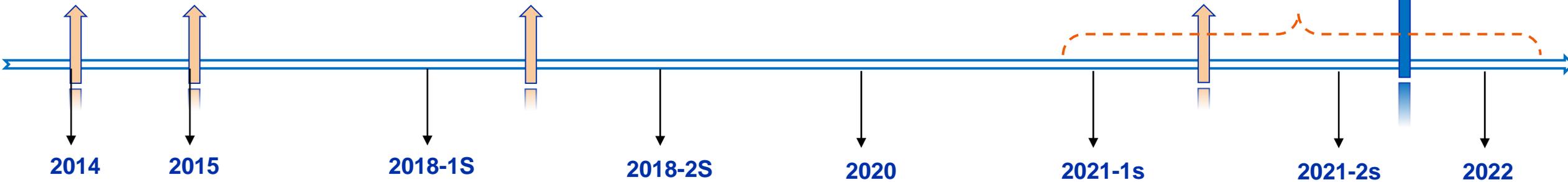
Acreditaciones:

Fondo de Adaptación (FA) Fondo Verde para el Clima (FVC)

Upgrade (Mejora) FVC

Reacreditación FA

Reacreditación FVC



Diseñó las Políticas Ambientales y Sociales de Profonampe

Elaboró Primera Versión del Manual de Salvaguardas Operativo: "Manual Operativo: Lineamiento para la implementación de las políticas institucionales ambientales, sociales y de género de Profonampe"

Diseñó el Sistema de Gestión Ambiental y Social, (SGAS)

1. Política de Equidad, Diversidad e Inclusión (Feb.)
2. Política de Género Institucional y su Plan de Acción (Jul.)
3. Política Indígena y su Plan de Acción (Agos.)

4. Segunda Versión del Manual de Salvaguardas Ambientales y Sociales

5. Mecanismo de Atención de Quejas

6. Actualización de las Políticas Ambientales y Sociales de Profonampe (PAS)



Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS)

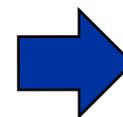


Profonanpe

Ampliando el marco de salvaguardas...



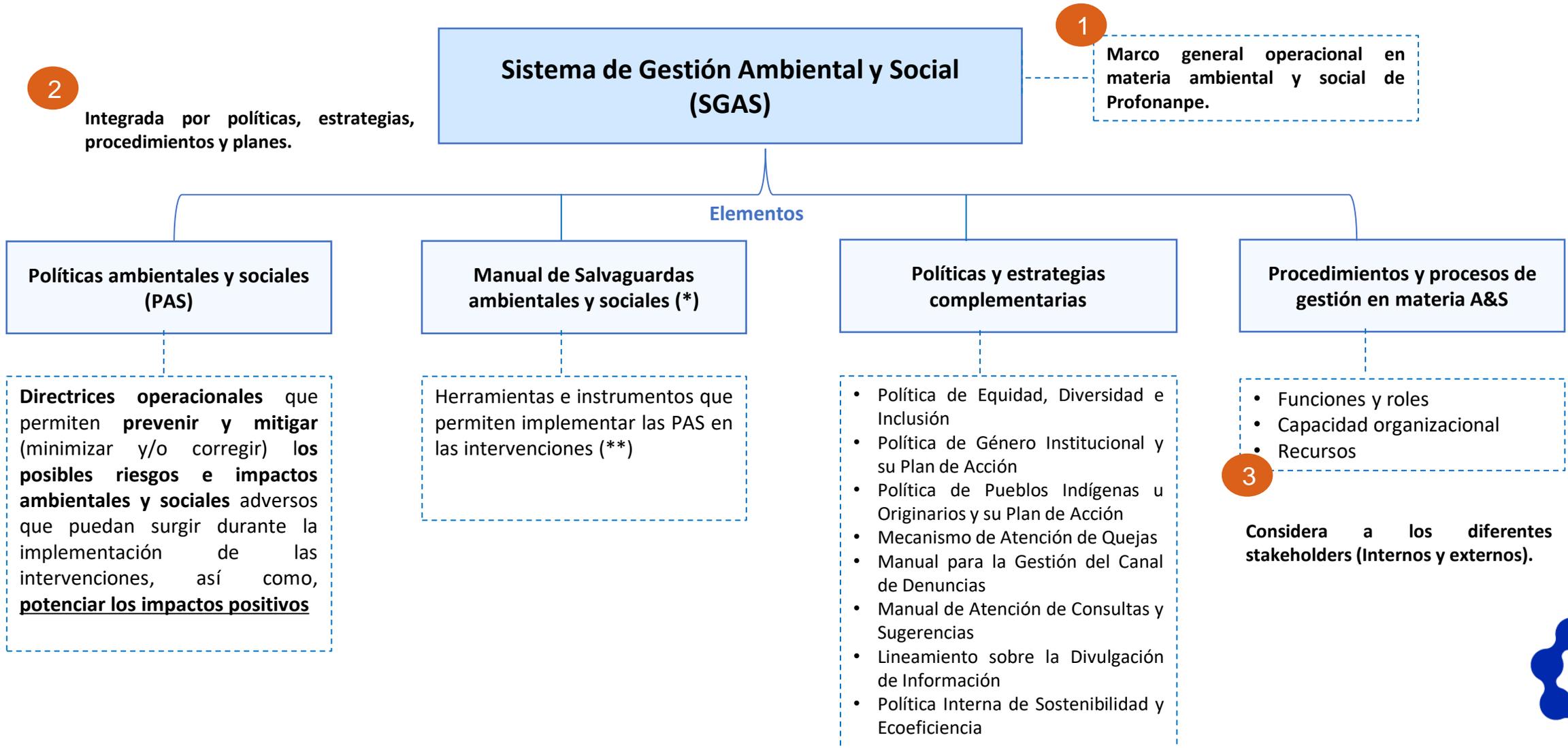
- No sólo salvaguardas
- No sólo gestión de riesgos
- No sólo evitar hacer daño



- Identificar y maximizar oportunidades
- Apalancar impactos positivos
- Mejores resultados ambientales y sociales

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.

Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) y su estructura



(*) Las salvaguardas se definen como medidas, acciones y normas que permiten implementar las PAS en las intervenciones en donde participa Profonanpe.

(**) Las intervenciones 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



Set de Indicadores de Desempeño (Semestral)

Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS)

Elemento del SGAS	Indicador	Ámbito	Periodicidad de revisión	Medio/Fuente de verificación	Acción necesaria
PAS	% de proyectos que cuentan con un profesional de salvaguardas/social/riesgos	Proyecto	Semestral	Matriz de Monitoreo Ambiental y Social/ Visitas a campo	Coordinación con DIGE para asegurar incorporación de un profesional en la etapa de formulación
PAS	% de proyectos con conocimiento del marco de las políticas ambientales y sociales	Proyecto	Semestral	Matriz de Monitoreo Ambiental y Social/ Visitas a campo	Sensibilización/Capacitación semestral online/presencial
Manual Salvaguardas	% de proyectos que cuentan con categoría de riesgo realizado en la fase de diseño	Proyecto	Anual	Matriz de Monitoreo Ambiental y Social	Sensibilización/Capacitación semestral online/presencial
Manual Salvaguardas	% de proyectos que han actualizado su análisis de riesgos ambientales y sociales o screening en la fase de implementación	Proyecto	Anual	Matriz de Monitoreo Ambiental y Social/ Visitas a campo	Sensibilización/Capacitación semestral online/presencial
Manual Salvaguardas	% de proyectos que cuentan con PGAS o MGAS	Proyecto	Semestral	Matriz de Monitoreo Ambiental y Social/ Visitas a campo	Sensibilización/Capacitación semestral online/presencial + Implementación
Manual Salvaguardas	% de proyectos que cuentan con un Plan de Involucramiento de Actores	Proyecto	Semestral	Matriz de Monitoreo Ambiental y Social/ Visitas a campo	Sensibilización/Capacitación semestral online/presencial + Implementación
Política de Género Institucional y su Plan de Acción	% de proyectos que cuentan con un Plan de Acción de Género	Proyecto	Semestral	Matriz de Monitoreo Ambiental y Social/ Visitas a campo	Sensibilización/Capacitación semestral online/presencial + Implementación
Política de Pueblos Indígenas u Originarios y su Plan de Acción	% de proyectos que cuentan con un Plan de Acción Indígena	Proyecto	Semestral	Matriz de Monitoreo Ambiental y Social/ Visitas a campo	Sensibilización/Capacitación semestral online/presencial + Implementación
Manual de Atención de Quejas/Manual de Atención de Consultas y Sugerencias	% de proyectos que cuentan con un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) o Sugerencias (MAQS) o Libro de reclamos	Proyecto	Semestral	Matriz de Monitoreo Ambiental y Social/ Visitas a campo	Sensibilización/Capacitación semestral online/presencial + Implementación
Lineamiento sobre la Divulgación de Información	% de proyectos cuyos documentos ambientales y sociales se encuentran disponibles en la página web Profonanpe	Proyecto	Semestral	Matriz de Monitoreo Ambiental y Social	Sensibilización/Capacitación semestral online/presencial





Políticas Ambientales y Sociales (PAS)



Profonanpe

¿Qué son las PAS y por qué son importantes?



Directrices operacionales que permiten prevenir y mitigar (minimizar y/o corregir) los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales adversos que puedan surgir durante la implementación de las intervenciones, así como, potenciar los impactos positivos

2. Evaluación y gestión de los impactos y riesgos ambientales y sociales
3. Cumplimiento de la norma
4. Conservación de la diversidad biológica
5. Cambio climático
6. Prevención de la contaminación
7. Involucramiento y participación de actores
8. Enfoque de género
9. Pueblos Indígenas u Originarios
10. Patrimonio Cultural
11. Reasentamiento involuntario y/o restricción al uso de recursos naturales renovables
12. Seguridad laboral

La evaluación de la aplicabilidad de las **PAS es obligatoria** para todas las intervenciones en donde participe Profonanpe



1 PAS 1: Evaluación y gestión de los impactos y riesgos ambientales y sociales

- Identificar los impactos y riesgos ambientales y sociales
- Establecer un plan para la gestión de los impactos y riesgos A&S
- Establecer las responsabilidades de gestionar, monitorear y evaluar los impactos y riesgos
- Garantizar que las quejas y sugerencias provenientes de la población afectada por la intervención sean atendidas.

Aplica a todas las intervenciones en donde participe Profonanpe sin excepción

2 PAS 2: Cumplimiento de la norma

- Cumplir con la legislación nacional y los compromisos internacionales derivados de acuerdos, convenios, etc..
 - Establecer responsabilidades
 - Establecer procedimientos

Aplica a todas las intervenciones en donde participe Profonanpe sin excepción

3 PAS 3: Conservación de la diversidad biológica

- Conservar los ecosistemas, comunidades biológicas, especies y genes.
- Mantener y mejorar los servicios ecosistémicos
- Promover la gestión sostenible de los recursos naturales.

Aplica a todas las intervenciones en donde se encuentren ecosistemas frágiles, áreas naturales protegidas u otras modalidades de conservación.

4 PAS 4: Cambio climático

- Garantizar un desarrollo bajo en carbono en las actividades ligadas a la conservación de la diversidad biológica.
- Contribuir a reducir la vulnerabilidad y aumentar la capacidad de adaptación y de resiliencia de los ecosistemas y las poblaciones frente al cambio climático.

Aplica a todas las intervenciones que puedan contribuir al aumento de GEI y/o a la vulnerabilidad de los ecosistemas y poblaciones, afectando su capacidad de adaptación

5 PAS 5: Prevención de la contaminación

- Evitar o minimizar la posible contaminación del aire, agua y suelo en las áreas de influencia de las intervenciones.

Aplica a las intervenciones cuyas actividades generen y/o almacenen desechos sólidos, líquidos y/o gaseosos nocivos

6 PAS 6: Involucramiento y participación de actores

- Asegurar la participación plena y efectiva de las poblaciones vinculadas a las intervenciones.
- Establecer medios efectivos e inclusivos de involucramiento de los actores vinculados en las intervenciones.

Aplica a intervenciones gestionadas por Profonanpe sin excepción.

7 PAS 7: Enfoque de género

- Asegurar la transversalización del enfoque de género a nivel institucional y de las intervenciones.
- Establecer medios efectivos e inclusivos para la participación plena y efectiva de las mujeres vinculadas en las intervenciones.

Aplica a las intervenciones gestionadas directamente por Profonanpe sin excepción.

8 PAS 8 Pueblos Indígenas u Originarios

- Evitar cualquier daño o afectación negativa que la intervención pueda causar a los Pueblos Indígenas u Originarios.
- Promover los beneficios y oportunidades de desarrollo sostenible para los Pueblos Indígenas u Originarios.
- Asegurar la participación plena y efectiva de los Pueblos Indígenas u Originarios, a través de prácticas culturales adecuadas.

Aplica a las intervenciones que cuenten con población indígena en el área de intervención

9 PAS 9 Patrimonio Cultural

- Evitar cualquier daño o afectación negativa sobre el patrimonio cultural que derive de la gestión de la intervención.
- Promover el intercambio equitativo de los beneficios procedentes del uso del patrimonio cultural.

Aplica a las intervenciones en cuyo ámbito se encuentre algún patrimonio cultural declarado.

10

PAS 10

Reasentamiento involuntario y/o restricción al uso de recursos naturales renovables

- Prever y evitar reasentamiento físico involuntario o restricción del uso de los RRNN derivados de la implementación de las intervenciones.
- Mitigar impactos sociales y ambientales adversos derivados de la restricción de uso de los recursos, que hayan sido identificados como inevitables a la hora de implementar las intervenciones.
- Considerar la mejora de los medios y las condiciones de calidad de vida de aquellas poblaciones a las que se les haya restringido.

Aplica a las intervenciones que puedan involucrar la restricción del uso de los recursos naturales que genere la pérdida de las fuentes de ingreso.

11

PAS 11

Seguridad Laboral

- Prever y evitar cualquier riesgo derivado de la ejecución de sus intervenciones que pueda afectar negativamente a su personal.

Aplica a todas las intervenciones que gestiona directamente Profonanpe sin excepción.



Profonanpe



Manual de Salvaguardas Ambientales



Profonanpe

¿Cuál es el objetivo de un Manual de Salvaguardas A&S?



Manual de Salvaguardas Ambientales y Sociales



Promover la operatividad e **implementación de las PAS** en las intervenciones en donde participa Profonanpe a través de procedimientos, herramientas e instrumentos en las fases de formulación, implementación, monitoreo y evaluación.

Excepciones de intervención:

- Ninguna de las intervenciones puede vulnerar las normativas ambientales, sociales, laborales, de derechos humanos, vinculada a los actores involucrados y/o sus territorios.
- No gestiona intervenciones que impliquen una conversión significativa de ecosistemas naturales, generen la pérdida de diversidad biológica o promuevan la introducción de especies exóticas invasoras.
- No gestiona intervenciones que generan discriminación y/o desigualdades entre hombres y mujeres, y/o entre diferentes poblaciones.
- No gestiona intervenciones que generan el reasentamiento involuntario de poblaciones.



Proceso de análisis e implementación de las PAS

Plan de Gestión
Ambiental y Social
(PGAS)



Herramientas
complementarias A&S

Etapa 1: Evaluación de la aplicación de las PAS de Profonanpe

Consiste en identificar aquellas PAS que aplican a la intervención, de acuerdo a las características del ecosistema y los actores involucrados en el ámbito de intervención. Las PAS que aplican son aquellas cuyo cumplimiento pueda verse afectado de manera positiva o negativa durante la ejecución.

Etapa 2: Identificación y evaluación de impactos y riesgos (Screening) y categorización

- A. Identificación de riesgos e impactos
- B. Evaluación de riesgos e impactos
- C. Categorización de riesgos

Etapa 3: Elaboración de la Matriz de Gestión Ambiental y Social

En esta etapa, para cada riesgo identificado, se debe definir una medida de prevención y/o mitigación. Para asegurar que dichas acciones se implementen, debe definirse indicadores, frecuencia de medición/seguimiento, medios de verificación, cronograma de ejecución de la medida de prevención/mitigación, presupuesto y responsable



Formato 1. Identificación de las PAS que aplican a la intervención

PAS	Preguntas	Si / No
PAS 2. Cumplimiento de la norma	¿La intervención debe tener en especial consideración, el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales? ⁹	
PAS 3. Conservación de la diversidad biológica	¿El ámbito de la intervención comprende ecosistemas naturales terrestres o acuáticos, ecosistemas frágiles, áreas naturales protegidas, u otras modalidades de conservación, y/o implica el aprovechamiento sostenible de recursos naturales (p.ej. agricultura, agroforestería, plantaciones forestales, pesquerías, acuicultura, cosecha comercial de productos forestales no maderables para el desarrollo de bionegocios)? ¹⁰	SI
PAS 4. Cambio Climático	¿La intervención se lleva a cabo en ámbitos vulnerables al cambio climático, como ecosistemas frágiles, y/o incluye poblaciones vulnerables dependientes de estos ecosistemas, y/o puede generar Gases de Efecto Invernadero (GEI) durante sus actividades? ¹¹	NO
PAS 5. Prevención de la contaminación	¿La intervención comprende actividades que generen y/o almacenen desechos sólidos, líquidos y/o gaseosos que puedan afectar la salud de las poblaciones y los ecosistemas terrestres y/o acuáticos (p.ej. desechos de construcciones, residuos sólidos de talleres o actividades productivas, uso de combustible en transporte fluvial)?	
PAS 6. Involucramiento de actores y participación	¿La intervención considera actividades en las que los actores deban participar desde el diseño, durante la implementación, y el monitoreo y seguimiento de las mismas?	
PAS 7. Enfoque de Género	¿La intervención involucra la participación de hombres y mujeres?	
PAS 8. Pueblos Indígenas u Originarios	¿El ámbito de intervención incluye alguna de las áreas en las que la Base de Datos Oficial de Pueblos Indígenas u Originarios cuenta con información de presencia de dichos pueblos?	
PAS 9. Patrimonio Cultural	¿La intervención afecta el Patrimonio Cultural declarado oficialmente por la Nación y/o alguna evidencia de bienes materiales o inmateriales en su ámbito de intervención que sean reconocidos por la población local? ¹²	
PAS 10. Reasentamiento involuntario y/o restricción de uso de recursos naturales renovables	¿La intervención involucra actividades que promuevan el reasentamiento involuntario de las poblaciones y/o la restricción del uso de los recursos naturales? ¹³	
PAS 11. Seguridad laboral	¿La intervención comprende actividades que requieran tomar medidas de seguridad laboral (p.ej. plantas de procesamiento en bionegocios, cosecha y recolección de recursos naturales)? ¹⁴	

Etapa 1: Evaluación de la aplicación de las PAS de Profonanpe



A. Identificación de riesgos e impactos

Etapa 2: Identificación y evaluación de impactos y riesgos (Screening) y categorización

Formato 2. Preguntas orientadoras para la identificación de riesgos

PAS	Preguntas orientadoras	Si / No	Descripción del riesgo
PAS 2. Cumplimiento de la norma	¿Existe posibilidad de incumplimiento de normas nacionales e internacionales, o alguna licencia o permiso ambiental, de construcción, de funcionamiento y/o de sanidad? (Si la respuesta es sí, indicar en la descripción todos los permisos necesarios para cumplir con la normativa)		
PAS 3. Conservación de la diversidad biológica	¿Alguna de las actividades de la intervención podría conducir a una conversión de hábitats naturales o pérdida de cobertura vegetal en el lugar donde operará?		
	¿Alguna de las actividades de la intervención podría afectar adversamente la biodiversidad de la zona donde operará?		
PAS 4. Cambio climático	¿Alguna de las actividades de la intervención podría generar emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)?		
	¿Alguna de las actividades de la intervención podría afectar la capacidad de almacenamiento o sumidero de carbono de los ecosistemas?		
PAS 5. Prevención de la contaminación	¿Alguna de las actividades de la intervención podría afectar negativamente la cantidad y calidad de los recursos hídricos o cuerpos de agua de la zona?		
	¿Alguna de las actividades de la intervención podría impactar negativamente en la calidad del aire?		
	¿Alguna de las actividades de la intervención podría impactar negativamente en la calidad del suelo?		
	¿Alguna de las actividades de la intervención podría incrementar la generación de residuos domésticos o domiciliarios que por sus características constituyan un peligro sanitario a la población expuesta o puedan		

Tabla 4 - Categorías de significancia de los riesgos

Severidad del riesgo (1-5)	Probabilidad de ocurrencia del riesgo (1-5)				
	1	2	3	4	5
5	A	A	A	A	A
4	B	B	B	A	A
3	C	C	B	B	B
2	C	C	C	C	B
1	C	C	C	C	C

C. Categorización de riesgos

A	Alto	La intervención u actividad puede generar potenciales impactos ambientales y sociales adversos significativos que son sensibles, diversos o sin precedentes.
B	Moderado	La intervención u actividad puede generar posibles impactos sociales y/o ambientales adversos, pero cuyos impactos son menos significativos que los de Categoría A y pueden abordarse y/o mitigarse de manera adecuada en la intervención.
C	Leve	La intervención u actividad puede generar posibles impactos ambientales y sociales mínimos o nulos.

B. Evaluación de riesgos e impactos

Probabilidad de ocurrencia	Clasificación	Descripción
Esperada	5	Es casi seguro que el riesgo ocurra con mucha frecuencia (< una vez a la semana)
Altamente probable	4	Es muy posible que el riesgo ocurra con frecuencia (> una vez a la semana y < una vez al mes).
Moderadamente probable	3	Es posible que el riesgo ocurra durante la implementación de la intervención (> una vez al mes y < una vez al año).
Poco probable	2	Es poco probable que el riesgo ocurra. Si se da, será con poca frecuencia (> una vez al año y < una vez cada 05 años).
Improbable	1	Es muy raro o imposible que el riesgo ocurra (> una vez cada 05 años)

Severidad	Clasificación	Descripción
Crítica	5	Impactos adversos significativos en las poblaciones y/o el ambiente. Impactos adversos en gran extensión espacial (por ejemplo, área geográfica grande, a menudo fuera del ámbito de la intervención, que afecta a un número significativo de personas, con impactos transfronterizos, impactos acumulativos) y, a menudo, a largo plazo e irreversible; afectando áreas de alto valor de sensibilidad y conservación de la biodiversidad; impactos adversos a los derechos, tierras, recursos y territorios de los pueblos indígenas; desplazamiento o resentamiento; y puede dar lugar a conflictos sociales importantes
Severa	4	Impactos adversos en las personas y/o el ambiente de mediana a gran magnitud. Menos extensión espacial y temporal que los riesgos e impactos de nivel crítico. Los riesgos e impactos se consideran predecibles, en su mayoría temporales y reversibles.
Moderada	3	Riesgos e impactos considerados de moderada a baja magnitud. Los impactos son limitados en escala (específicos del sitio) y duración (temporal), se pueden evitar y/o mitigar con medidas relativamente simples y generalmente aceptadas.
Leve	2	Riesgos e impactos mínimos en términos de magnitud (por ejemplo, área afectada pequeña, actividades a pequeña escala, muy bajo número de personas afectadas) y duración (corta, por ejemplo, solo durante la fase de construcción), y los riesgos e impactos pueden evitarse y/o mitigarse fácilmente.

Tabla 3 - Evaluación de riesgos e impactos

Tipo de riesgo	Nombrar el Riesgo	Actividad/ Proceso	Impacto	Probabilidad de ocurrencia	Severidad
Ambiental					
Social					



Herramientas complementarias en materia ambiental y social

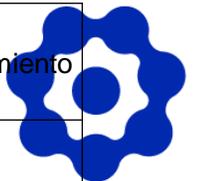
a. Propuesta de manejo de residuos sólidos, líquidos y/o gaseosos

Plan de Gestión de Residuos

Introducción	Medidas para el tratamiento y eliminación y/o almacenamiento de residuos
Objetivo	Medidas para el traslado de residuos
Alcance	Medidas para el manejo de residuos peligrosos
Medidas para evitar, prevenir o reducir la generación de residuos	Monitoreo y evaluación
Medidas de reciclaje y/o reutilización	

b. Involucramiento y participación de actores (Mapeo de actores y PIA)

Proceso/Actividad	Actores involucrados	Acciones de involucramiento	Indicadores	Medio de verificación	Responsable	Cronograma de implementación y seguimiento	Financiamiento



Herramientas complementarias en materia ambiental y social

c. Plan de Acción de Género

Proceso o actividad	Resultado esperado	Riesgo identificado	Impacto identificado	Medida de Prevención y/o mitigación	Indicador	Medio de verificación	Responsable	Cronograma de implementación y seguimiento	Presupuesto

d. Plan de Acción Indígena

Plan de Acción de la Política de Pueblos Indígenas u Originarios



Políticas complementarias



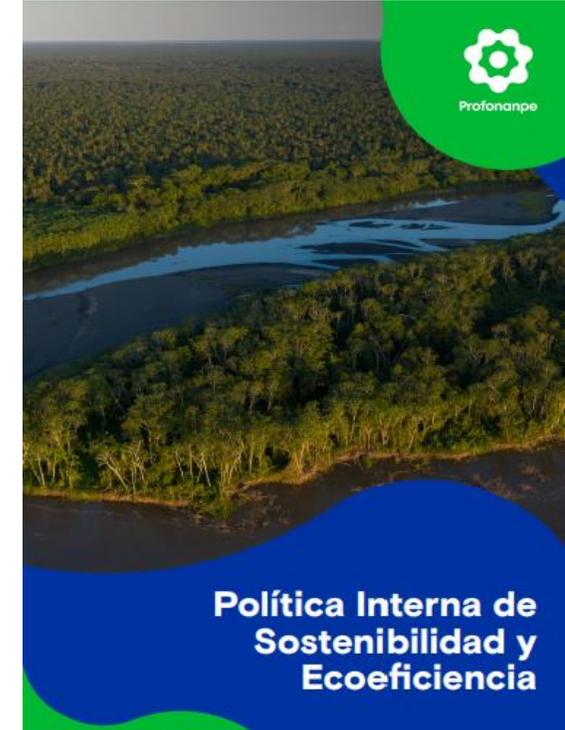
Define los lineamientos que promueven una cultura de no discriminación al interior de la institución y en las intervenciones en donde participa Profonanpe.



Considera los compromisos de Profonanpe en materia de igualdad de derechos, deberes, oportunidades y beneficios entre hombres y mujeres al interior de la institución.



Define los lineamientos para la oportuna participación e involucramiento de los pueblos indígenas u originarios, así como controlar, eliminar y/o reducir los impactos adversos de las actividades en la población indígena.



Define lineamientos de sostenibilidad y ecoeficiencia, así como de reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en las instalaciones de Profonanpe.





Mecanismo de Atención de Quejas de Profonanpe (MAQ)



Profonanpe

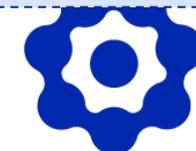
Más que una caja



Conjunto de recursos/elementos que permiten recibir, abordar y responder las quejas, dudas, reclamos que se generan en el marco de las intervenciones y/o las operaciones a cargo de Profonanpe.

- Es un componente del involucramiento de actores
- Primera línea de respuesta a las inquietudes de los actores que no han sido abordadas/resueltas durante el proceso de involucramiento de los actores.
- Permite anticipar conflictos y ahorro de costos económicos de efectivizarse el conflicto
- Mejores resultados

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.



Alcances

→ Generales

- El MAQ 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, independiente del régimen contractual y/o fuente de financiamiento, deben conocer y promover la difusión de esta herramienta de gestión
- No busca frenar o retrasar la implementación.

→ Mecanismos de quejas existentes

- No sustituye los mecanismos existentes en cada intervención, pero si los COMPLEMENTA, sin que afecte el cumplimiento de las directrices de los respectivos donantes.

→ Mecanismos de quejas existentes

- **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



Funciones y responsabilidades

→ Administración del mecanismo

- DIME: Especialista en Gestión Social
 - Gestión Buzón Físico y Buzón Virtual
 - Responsable de coordinación con las diferentes áreas de Profonanpe y los equipos de las intervenciones
 - Encargada de las derivaciones de los casos a los equipos de las intervenciones

→ Seguimiento y monitoreo

- OID: Especialista en Políticas Ambientales y Sociales
 - Coordinación del proceso de diseño
 - Acompañamiento para la implementación
- Oficina de Cumplimiento e Integridad (OCI)
 - Monitoreo externo

→ Comunicación

- Estrategia comunicacional para el posicionamiento estratégico, difusión y reputación del mecanismo



Canales de Comunicación

Presencial

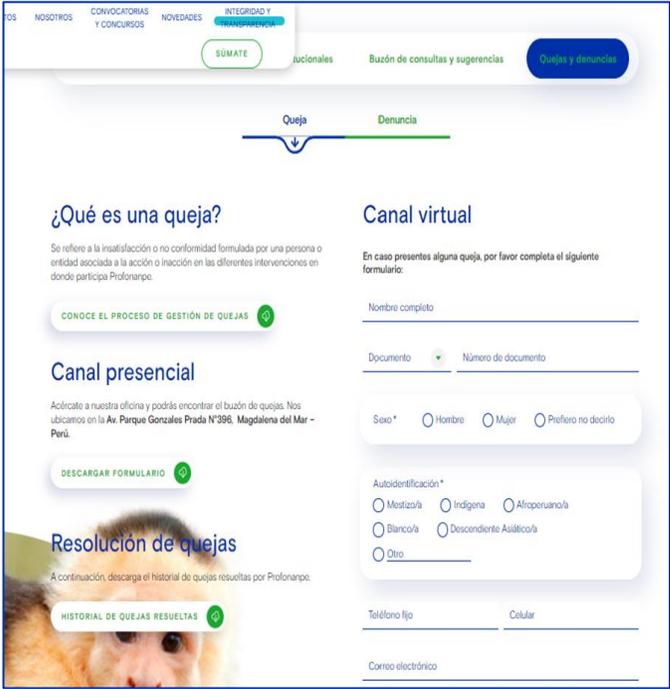
Buzón físico



Aliados:
Verónica y
Arturo

Virtual

Buzón virtual



Acceso: <https://profonanpe.org.pe/quejas/>
Correo: quejas@profonanpe.org.pe



Profonanpe

F1: Ficha de registro de quejas

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: () Hombre () Mujer () No quiero decirlo	Autoidentificación: () Mestizo () Indígena () Blanco () Afroperuano () Descendiente Asiático () Otro: _____
Datos de contacto: (Completar al menos uno de manera OBLIGATORIA)	
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 _____	
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): _____ _____ _____	
Adjuntar documentos que sustenten la queja al siguiente correo quejas@profonanpe.org.pe , con el número de registro de la queja (Opcional): () Cartas/Oficios () Actas/Memoriales () 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 (Opcional): _____
Departamento: _____	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: _____

F2: Ficha de resolución de quejas

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.

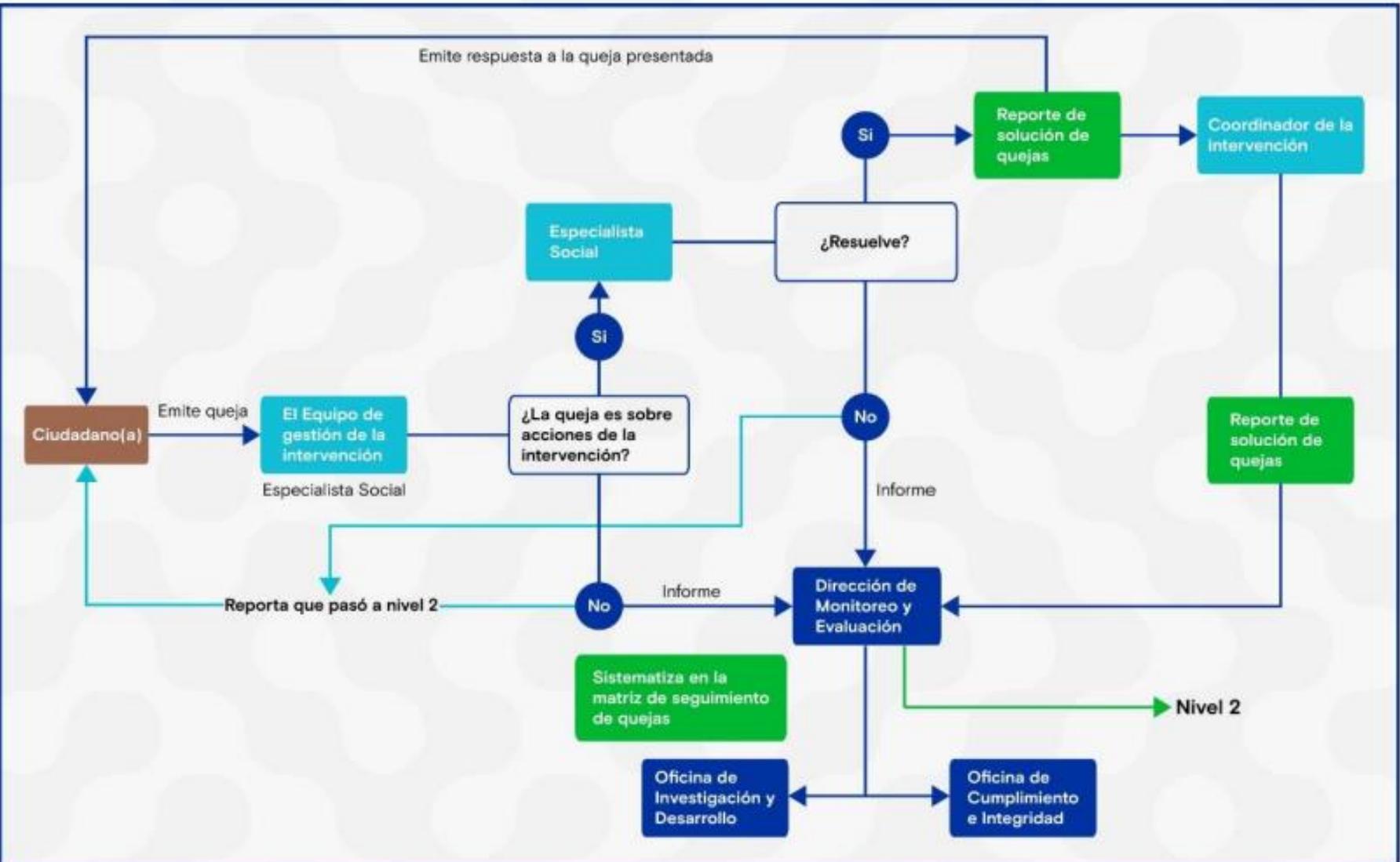
DATOS DE LA PERSONA QUE REGISTRÓ/RECEPCIONA LA QUEJA	
Nombres y Apellidos: _____	
Cargo/Área: _____	
DETALLAR LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS	
Acciones realizadas	Fecha
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
DATOS DE LA PERSONA QUE IMPLEMENTA LA MEDIDA FINAL DE LA QUEJA	
Nombre y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

Procedimiento para la resolución de las quejas

→ Nivel de atención operativo (Nivel 1):

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.

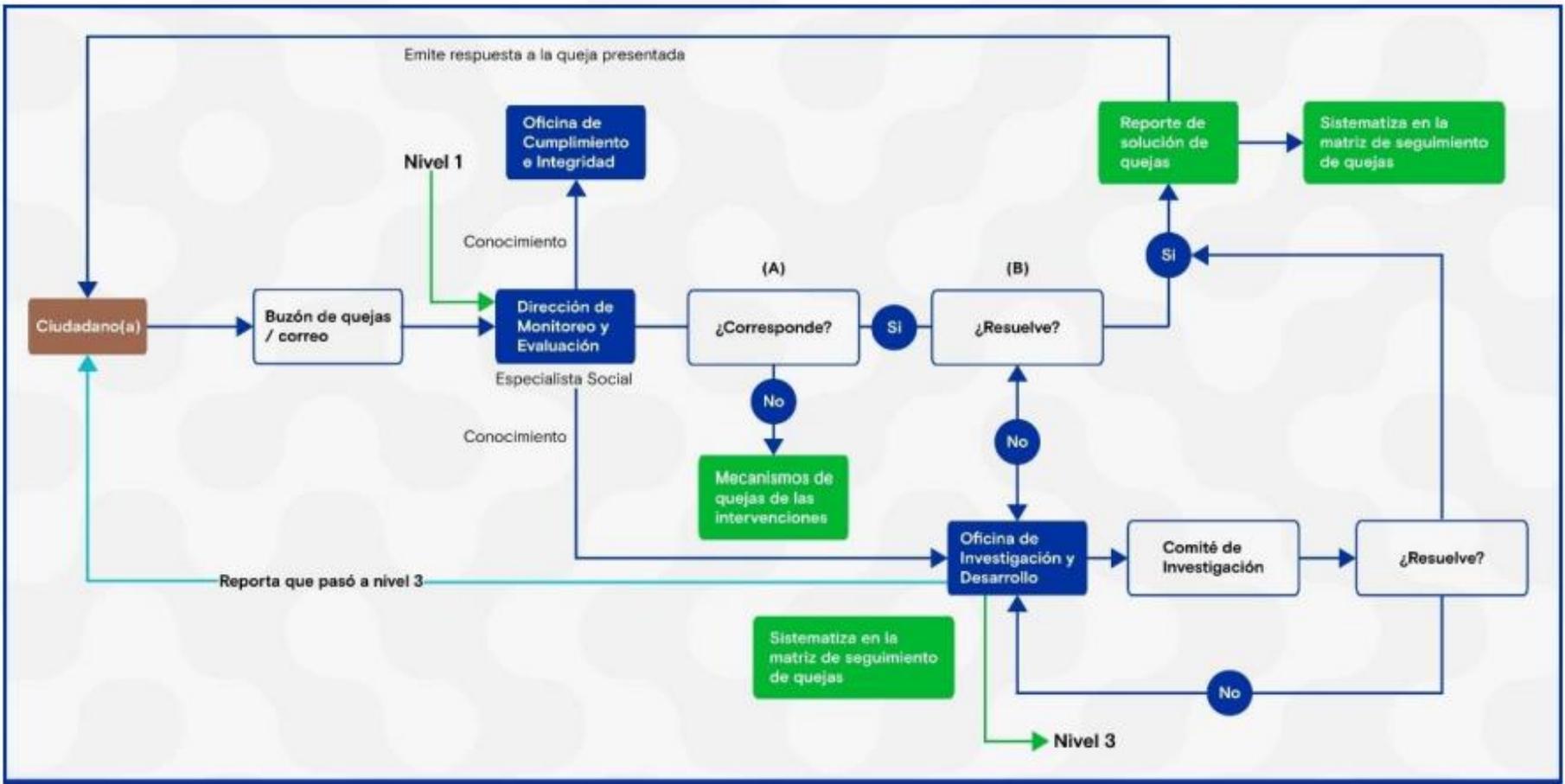
GRÁFICO N° 1:
NIVEL DE ATENCIÓN OPERATIVO (NIVEL 1)



Procedimiento para la resolución de las quejas

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

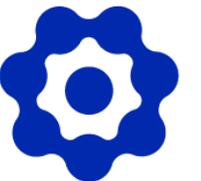
→ **Nivel de atención gerencial (Nivel 2):** Es el segundo nivel de atención y las quejas se vinculan a las funciones de los órganos de línea y soporte de la institución. En este nivel, las soluciones pueden dar lugar a una investigación a cargo de los órganos de línea y órganos de apoyo institucional. El periodo máximo de atención es de 20 días hábiles, contados a partir de finalizado el nivel de atención operativo.



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.

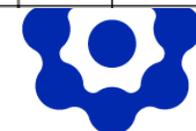


F3: Matriz de Seguimiento de las Quejas



Profonanpe MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS

Nº	Datos sobre el registro				Datos del emisor			Descripción del caso			Resolución del caso				Observaciones (opcional)
	Fecha	Tipo: queja/ consulta/ sugerencia/ solicitud	Canal de registro	Tipología	Autoidentificación	Idioma/ lengua	Departamento/ provincia/ distrito/ comunidad	Nombre de la intervención (de ser el caso)	Breve descripción del caso	Medios de Verificación	Medidas implementadas	Medios de Verificación	Estado de implementación	Fecha de cierre	
1	25/10/2021	Queja	Correo	Administrativo	Indígena	No precisa	ECA MAENIA de la RCM	Asegurando - GEF6	La persona que presenta la queja señala que el ECA MAENI no cuenta con el servicio de teléfono e internet desde la última semana de setiembre debido a la falta de pago por parte de Profonanpe, por lo que solicita que se le informe si va a realizar el pago correspondiente.	Ficha de registro de quejas, consultas y sugerencias - MAQS (SERNANP) 000202-2021	La especialista social del programa realizó las coordinaciones con Profonanpe y se llegó a realizar el pago del servicio el 26/10/2021.	Correo de respuesta indicando el pago	Finalizado	26/10/2021	
2	26/10/2021	Queja	Correo	Administrativo	Mestiza	No precisa	Parque Nacional Rio Abiseo	Asegurando - GEF6	La persona que presentó la queja señala que actualmente el servicio de internet satelital de la Sede Pataz, Sector Occidente del Parque Nacional del Rio Abiseo; presenta una velocidad cada vez menor, dificultando cumplir con normalidad las actividades como parte de la gestión del ANP. Asimismo, solicita que Profonanpe se comunique con la empresa que brinda el servicio para que realicen un diagnóstico y brinden el detalle de por qué se presenta el problema de los cortes permanentes y la demora en cargar las páginas; también requiere que le brinden información sobre la fecha en que se les reponen los gigas que les brinda mensualmente la empresa para llevar un mejor control del uso del servicio.	Ficha de registro de quejas, consultas y sugerencias - MAQS (SERNANP) 000203-2021	Profonanpe mediante correo (28/10/2021) comunica sobre las acciones desarrolladas por la empresa proveedora del servicio, la cual informa que el servicio de internet ha sido solucionado y se encuentra operativo. Así mismo se señala que el ANP puede realizar en el futuro una comunicación directa con la empresa, para lo cual proporciona un correo y número telefónico en el caso surjan inconvenientes o fallas técnicas con el internet.	Correo de respuesta indicando la comunicación que tuvo Profonanpe con la empresa proveedora de servicio.	Finalizado	28/10/2021	
3	9/11/2021	Queja	Correo	Administrativo	No precisa	No precisa	Loreto (Cuatro Cuencas)	Programa de Pasivos Ambientales	Se señala un intento de competencia desleal en la licitación de la cuenca del Marañón y posible generación de conflicto social en comunidades, por parte de una empresa en particular.	Carta enviada a la Dirección Ejecutiva y a la gerenta del programa de Pasivos Ambientales (09/11/2021)	1. Profonanpe envía carta a la empresa en cuestión (17/11/2021) solicitando sus descargos a la carta de la Acodespat. 2. La empresa responde con una carta (18/11/2021) e indica que su contacto fue para obtener información de contexto social actualizada y que pudiera también servirles para planificar la logística de su posible intervención. 3. Profonanpe solicita (19/11/2021) a Acodespat mayor información sobre los hechos que refiere en su carta, como fechas y comunicaciones realizadas. 4. Programa envía carta a Acodespat (25/11/2021). 5. La empresa es adjudicada como ganadora del proceso de licitación (29/11/2021), Acodespat está presente en el comité de elección.	Carta PRFNP N° 834 – 2021 (17/11/2021) Carta Empresa (18/11/2021) Carta PRFNP N° 836 – 2021	Finalizado	25/11/2021	
4	16/11/2021	Queja	Buzón virtual	Administrativo	No precisa	No precisa	No precisa	SIPAM	La persona que presenta la queja solicita que se considere también a Ingenieros Agrónomos y no sólo Agricultores en la convocatoria: formulación del Perfil denominado: "RECUPERACIÓN DE LAS CAPACIDADES LOCALES PARA LA CONSERVACIÓN DE CULTIVOS NATIVOS (PAPA, OCA, MASHUA, OLLUCO, MAÍZ, TARWI, QUINUA, CCAÑIHUA, FRUJOL, KIWICHA) EN LAS PROVINCIAS PARURO, ANTA, CANAS Y ACOMAYO - REGIÓN CUSCO".	Link de convocatoria: https://profonanpe.org.pe/convocatorias/elaboracion-del-estudio-de-preinversion-a-nivel-perfil-recuperacion-y-conservacion-de-la-agrobiodiversidad-con-enfasis-en-los-cultivos-nativos-papa-oca-mashua-olluco-maiz-tarwi-quinua/	GAF ha solicitado a la UGTP de SIPAM realice esta rectificación en la convocatoria. UGTP autorizó aceptar ambos perfiles para la postulación.	Modificación en la convocatoria	Finalizado	22/11/2021	



Profonanpe

Siguientes pasos

- 1. Corto:** Asistencia técnica a nivel de las intervenciones
 - Virtual y presencial
 - Mecanismo de Atención de Quejas: Lineamiento para la sistematización
- 2. Mediano (Dic. 2022):** Actualización de Indicadores de desempeño de SGAS.
- 3. Largo (2023):** Evaluación externa del SGAS para presentación al Fondo Verde para el Clima.



www.profonanpe.org.pe

