

Fondo de Promoción de las Áreas Naturales Protegidas del Perú (PROFONANPE)

Proyecto “Adaptación a los impactos del Cambio Climático en el ecosistema marino costero del Perú y sus pesquerías”

Servicio:

«Asistencia técnica para la implementación de las salvaguardas sociales y el enfoque de género en el proyecto»

Producto:

Mecanismo de Atención a Quejas y Sugerencias (Producto 3b).

Consultor:

Raúl Arteaga Bengoa

Lima, 27 de mayo del 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. CONTEXTO Y MARCO DE REFERENCIA	7
1.1. Sobre el proyecto	7
1.2. Sobre el proyecto y las salvaguardas.....	8
2. MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS	11
2.1. Objetivos y principios.....	11
2.2. Alcances	12
2.3. Participantes	13
2.4. Estructura y funcionamiento.....	14
2.4.1. Atención a nivel operativo	14
2.4.1.1. Plazos y flujograma	15
2.4.2. Atención a nivel gerencial	16
2.4.2.1. Plazos y flujograma	16
2.4.3. Atención a nivel directivo.....	17
2.4.3.1. Plazos y flujograma	18
2.4.4. Integración de niveles	19
3. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN DEL MECANISMO	20
3.1. Objetivos.....	20
3.2. Públicos.....	20
3.3. Nivel y tipo de comunicación	20
3.3.1. Primer nivel de comunicación	20
3.3.2. Segundo nivel de comunicación	21
3.4. Canales.....	21
4. ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL MAQS	22
5. ANEXOS	23
5.1. Formato N°1-MAQS.....	23
5.2. Formato N°2-MAQS.....	24
5.3. Formato N°3-MAQS.....	25
5.4. Formato N°4-MAQS.....	26
5.5. Formato N°5-MAQS.....	27

LISTA DE ACRÓNIMOS

AGRO RURAL: Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural
AMP: Área Marina Protegida
ANP: Área Natural Protegida
APN: Autoridad Portuaria Nacional
CC: Cambio Climático
CPA: Comunidades Pesqueras Artesanales o Comunidades de Pescadores Artesanales
DICAPI: Dirección General de Capitanías y Guardacostas del Perú
DPA: Desembarcaderos Pesqueros Artesanales
ECP: Equipo Coordinador del Proyecto
EEP: Enfoque Ecosistémico de Pesquerías
FA: Fondo de Adaptación
FAO: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura
FONDEPES: Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero
GORE: Gobierno Regional
IMARPE: Instituto del Mar del Perú
INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática
MEE: Manejo con Enfoque Ecosistémico
MINAGRI: Ministerio de Agricultura y Riego
MINAM: Ministerio del Ambiente
MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MIZMC: Manejo Integrado de Zona Marino Costera
NBI: Necesidades Básicas Insatisfechas
ONG: Organizaciones No Gubernamentales
OSPA: Organizaciones Sociales de Pescadores Artesanales
PAS: Principios o Políticas Ambientales y Sociales
PBI: Producto Bruto Interno
PEA: Población Económicamente Activa
PEM: Planificación Espacial Marina
PGAS: Plan de Gestión Ambiental y Social
PIP: Proyecto de Inversión Pública
PMAS: Plan de Manejo Ambiental y Social
PNUD: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PNUMA: Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente
PRODUCE: Ministerio de la Producción
PROFONANPE: Fondo de Promoción de las Áreas Naturales Protegidas del Perú
RNSIIPG: Reserva Nacional Sistema de Islas, Islotes y Puntas Guaneras
ROP: Reglamentos de Ordenamiento Pesquero
SANIPES: Servicio Nacional de Sanidad Pesquera
SERNANP: Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado
ZEE: Zonificación Ecológica Económica

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Políticas ambientales y sociales del Fondo de Adaptación activadas para el proyecto ..8	
Tabla 2. Canales de comunicación para implementar el MAQS22	

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Dimensiones de la gestión de riesgos sociales y medidas de mitigación9	
Ilustración 2. Diagrama de riesgo sociales y medidas de mitigación con sus relaciones / Fuente: Elaboración propia.....10	
Ilustración 3. Flujograma del proceso de atención en el primer nivel15	
Ilustración 4. Flujograma del proceso de atención en el segundo nivel.....16	
Ilustración 5. Flujograma del proceso de atención en el tercer nivel.....18	
Ilustración 6. Flujograma del proceso de atención del MAQS integrando los tres niveles de estructura y funcionamiento19	

INTRODUCCIÓN

La República del Perú es un país ubicado al oeste de América del Sur. Limita al norte con Ecuador y Colombia, al este con Brasil, al sureste con Bolivia, al sur con Chile y al oeste con el Océano Pacífico. Cuenta con una superficie territorial de 1,285,216.20 km², en la zona continental, y de 626,249.00 km², en la zona marítima, debido a que su soberanía comprende, también, 200 millas marinas desde la línea de costa, entre la frontera norte hasta la frontera sur.

El país se compone de 2 ecorregiones marinas y 9 terrestres: mar frío de la corriente peruana o corriente de Humboldt, mar tropical, desierto costero, bosque seco ecuatorial, bosque tropical del pacífico, serranía esteparia, puna, páramo, yungas, amazonía y sabana de palmera (Brack Egg et al., 1980).

Estas cualidades hacen del Perú uno de los países con mayor diversidad biológica y productividad de recursos en el mundo (SERNANP, 2012), generando actividades económicas de alta relevancia para el desarrollo sostenible e integral de la nación, tales como la pesca, el turismo, la acuicultura, la agricultura, la minería, la forestación, etc.; por ello, el Estado Peruano determina e implementa las medidas necesarias para su conservación y aprovechamiento sostenible.

La pesca representa una de estas actividades, creando beneficios económicos y sociales para diversas comunidades del país. Sin embargo, se reconoce que en el sector de pesca artesanal todavía existen dificultades que no permiten desarrollar dicha actividad de manera eficaz. Entre los principales problemas a los que se enfrenta se encuentra la informalidad, el libre acceso, la falta de calidad y la trazabilidad de los productos, entre otros vinculados a la correcta gestión de los recursos hidrobiológicos.

Los retos en las actividades pesqueras artesanales se producen por un conjunto de factores internos (capacidades, legislación, recursos, ilegalidades, etc.) y externos (ambientales, culturales, políticos, etc.). El Cambio Climático (CC) es considerado uno de los factores externos ambientales más destacables, ya que complejiza la variabilidad ambiental propia del ámbito marino costero del Perú por el Evento El Niño, repercutiendo directa e intensamente en una disminución de los rendimientos y la productividad de los recursos hidrobiológicos a largo plazo, con consecuencias negativas en las principales actividades económicas y dinámica socioculturales de las comunidades que sus medios de vida dependen de estos recursos.

En ese contexto, el Ministerio de la Producción (PRODUCE), el Instituto del Mar del Perú (IMARPE) y el Fondo de Promoción de las Áreas Naturales Protegidas del Perú (PROFONANPE), con financiamiento del Fondo de Adaptación (FA), están desarrollando actividades para aumentar la resiliencia de las comunidades costeras de pescadores artesanales a los efectos del CC en los bienes y servicios de los ecosistemas marinos costeros, a través de la implementación del proyecto “Adaptación a los impactos del Cambio Climático en el ecosistema marino costero del Perú y sus pesquerías (2018-2022)”, con el objetivo de apoyar al Gobierno del Perú en la reducción de la vulnerabilidad de las comunidades costeras de pescadores artesanales a los impactos del CC en los ecosistemas marino costero y los recursos pesqueros.

El proyecto contiene un conjunto de actividades denominadas productos, que se encuentran articulados estratégicamente en cinco componentes. En el marco del “Componente 5: Gestión técnica y administrativa del proyecto”, el POA 2019/2020 contempla una consultoría para

implementar las salvaguardas sociales y el enfoque de género en las actividades del proyecto, principalmente en las áreas piloto del proyecto. Para ello, se contrata el servicio de un Consultor en Salvaguardas Sociales y de Género, con la finalidad de brindar asistencia técnica al Equipo de Coordinación del Proyecto (ECP) para asegurar i) el cumplimiento de las salvaguardas sociales y las políticas de género del Fondo de Adaptación y de PROFONAPE, y ii) la implementación de las medidas de mitigación establecidas en el Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) del proyecto.

La consultoría tendrá como prioridad la asistencia técnica para el componente 1, debido a la intervención en los sitios piloto del proyecto. Sin embargo, considerando que algunos productos programados en los componentes 2, 3 y 4 tienen un alcance nacional y estrecha relación con el logro del componente 1, se brindará asesoramiento para integrar en este producto las salvaguardas sociales y el enfoque de género.

La función principal del Consultor en Salvaguardas Sociales y de Género es la actualización, la implementación, el monitoreo y la evaluación del componente social y de género del PGAS del Proyecto para contribuir al cumplimiento de las Políticas Sociales y de Género del FA y PROFONAPE; para ello, se asignan las siguientes actividades:

- Identificar los impactos y riesgos sociales de la implementación del Proyecto.
- Elaborar los mapas de actores y diagnósticos socioculturales y económicos con enfoque de género, para la caracterización de las comunidades de pescadores artesanales y población local donde interviene el proyecto.
- Definir las medidas de mitigación de los riesgos e impactos sociales, considerando el diseño e implementación de protocolos de monitoreo y otras herramientas metodológicas.
- Diseñar e implementar las estrategias y medidas de ejecución del enfoque de género en el proyecto, incluyendo el seguimiento a los indicadores de género del marco de resultados del proyecto.
- Fortalecer las capacidades de los ejecutores, socios y actores clave del proyecto en temas de gestión social y enfoque de género, para el cumplimiento de las metas del proyecto vinculadas a condiciones habilitantes, variables y aspectos de índole social.
- Involucrar a socios, usuarios/as, beneficiarios/as y otros actores clave del proyecto, considerando el acompañamiento y la documentación del proceso de relacionamiento con las comunidades de pescadores artesanales y población local donde interviene el proyecto.
- Elaborar, validar e implementar el Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias (MAQS) del Proyecto, para el registro, atención y sistematización de las dudas, observaciones, quejas y sugerencias sobre el desarrollo de las actividades del proyecto.
- Asistir técnicamente a los ejecutores del proyecto para la incorporación de las recomendaciones a la gestión del Proyecto que contribuyan a mantener y/o mejorar su componente social, de género y gobernanza.

El cumplimiento de las funciones y actividades se realizan a través de diversas tareas que se plasman en productos a lo largo de nueve meses de consultoría. Es así como, el presente documento es la parte ‘b’ del tercer producto del Consultor, denominado “Mecanismo de Atención a Quejas y Sugerencias (MAQS)” y cuenta con las siguientes tareas: i) reuniones constantes para la recolección de insumos; ii) conceptualización y diseño del proceso del MAQS; iii) elaboración de los formatos para el registro, la atención y la sistematización de las dudas, observaciones, quejas y sugerencias sobre el desarrollo de las actividades del proyecto; y iv) reunión con ECP para validar el MAQS, con sus respectivos formatos.

1. CONTEXTO Y MARCO DE REFERENCIA

1.1. Sobre el proyecto

El proyecto “Adaptación a los impactos del Cambio Climático en el ecosistema marino costero del Perú y sus pesquerías” busca apoyar al Gobierno del Perú (GdP) en la reducción de la vulnerabilidad de las comunidades costeras a los impactos del CC en los ecosistemas marinos costeros y los recursos pesqueros. Por lo tanto, considerando el diseño del proyecto, los principales beneficiarios de esta intervención son las comunidades de pescadores artesanales (CPA), cuyo sustento son los recursos hidrobiológicos que depende, en gran medida, del estado de los ecosistemas marinos-costeros. Para ello, el proyecto tiene como estrategia de intervención cinco componentes:

- (i) Implementación de intervenciones en áreas piloto estratégicas para mejorar la resiliencia de comunidades y ecosistemas costeros clave frente al cambio climático.
- (ii) Implementación de un sistema moderno y eficiente de vigilancia y predicción ambiental en ecosistemas marino-costeros a escala regional y local.
- (iii) Implementación de un sistema de fortalecimiento de capacidades y manejo del conocimiento para la adaptación basada en el ecosistema dirigido al gobierno, academia.
- (iv) Políticas, regulaciones y medidas de manejo para promover la resiliencia de los ecosistemas y comunidades locales frente al cambio climático.
- (v) Gestión técnica y administrativa del proyecto.

Dentro de estos componentes, se lleva a cabo medidas de adaptación basada en ecosistemas, contemplando el 'ganar-ganar' de los ecosistemas como de las comunidades de pescadores artesanales. Es así como, estas medidas ayudarán de la siguiente manera:

- (i) Reducción de la presión de la pesca mediante la adopción de equipos amigables con el medio ambiente, a la vez que se desarrollan incentivos en el mercado de consumo directo humano que adquiere estos productos pescados responsablemente.
- (ii) Generación de ingresos económicos y diversificación productiva por nuevas actividades como la acuicultura y el turismo ecológico, de manera complementaria a los ingresos con la pesca responsables.
- (iii) Mitigación de la contaminación del ecosistema marino costero por los residuos de la pesca artesanal y la acuicultura, a la vez que se generan ingresos para los pescadores, a través de la producción de biofertilizante con los desechos orgánicos del desembarque.

Todas las medidas de adaptación serán sostenibles en el largo plazo con el involucramiento activo de las comunidades locales en la gestión conjunta de estas medidas, contemplando el paradigma de garantizar la provisión de bienes y servicios de los sistemas marino-costeros para las generaciones actuales y futuras. Asimismo, la intervención del proyecto contempla que estas medidas otorguen lecciones aprendidas y experiencias exitosas en los sitios piloto, de tal manera que se puedan replicar aquellas medidas más efectivas en otras zonas del ámbito marino costero, combinando gobernabilidad, desarrollo de capacidades e intervenciones público-privadas.

Los sitios pilotos del proyecto son: i) Huacho, que contempla el ámbito marino costero desde Punta Salinas hasta Végueta; y ii) Máncora, que contempla el ámbito marino costero desde Máncora hasta Cabo Blanco, debido a que son ámbitos representativos del ecosistema de afloramiento peruano y de la transición con el ecosistema tropical, respectivamente. Asimismo, cabe precisar que estas áreas de gestión del proyecto como sitios piloto contemplan una aproximación de sistemas socio-ecológicos, por lo que se incluyen unidades de análisis y gestión de carácter ambiental, social, económico, cultural, político e institucional.

1.2. Sobre el proyecto y las salvaguardas

Las salvaguardas ambientales y sociales son políticas o principios obligatorios que las agencias ejecutoras e implementadoras de los proyectos financiados por el FA deben comprometerse a seguir, a fin de evitar o minimizar los impactos sociales y ambientales que pueden ocasionar las actividades de estos proyectos¹.

En cumplimiento de estas Políticas/Principios Ambientales y Sociales (PAS) del FA, así como de PROFONANPE, durante el diseño del proyecto se analizaron las diversas actividades que implican el desarrollo de las medidas de adaptación al CC.

Este análisis determinó que algunas actividades tienen impactos ambientales y sociales, y riesgos asociados a su ejecución, que requieren mayor atención, ya que podrían afectar la salud de la biodiversidad marina y la calidad del agua y/o podrían generar conflictos menores dentro de las comunidades de pescadores. Estas actividades/productos son:

- Adopción de métodos de pesca sostenibles para hacer frente a los artes de pesca no selectivos basados en principios del Enfoque Ecosistémico de Pesquerías (EEP) dirigidos a las especies vulnerables frente al CC.
- Restauración y co-gestión de los bancos naturales.
- Planificación y desarrollo de la acuicultura sostenible con concesiones a pequeña escala.
- Creación de empresas de ecoturismo.
- Producción de bio-fertilizantes a partir de residuos de la pesca y de la acuicultura.
- Desarrollo de un sistema de vigilancia oceanográfico y climático.

Es así como, se activaron 5 PAS para el desarrollo del proyecto, clasificándolo como categoría B, por estos pocos y menores impactos potenciales en aspectos ambientales y sociales que deben ser reversibles y fáciles de evitar y/o mitigar. A continuación, se precisan las PAS que se activaron, de acuerdo con los componentes y las actividades/productos.

Tabla 1. Políticas ambientales y sociales del Fondo de Adaptación activadas para el proyecto

PAS	Componentes del Proyecto			
	1	2	3	4
Acceso y equidad	X	X	X	X
Derechos fundamentales del trabajo	X			
Reasentamiento involuntario	X			
Conservación de la diversidad biológica	X	X	X	X
Prevención de la contaminación y la eficiencia de los recursos	X	X	X	X

Fuente: Plan de Manejo Ambiental y Social del Proyecto

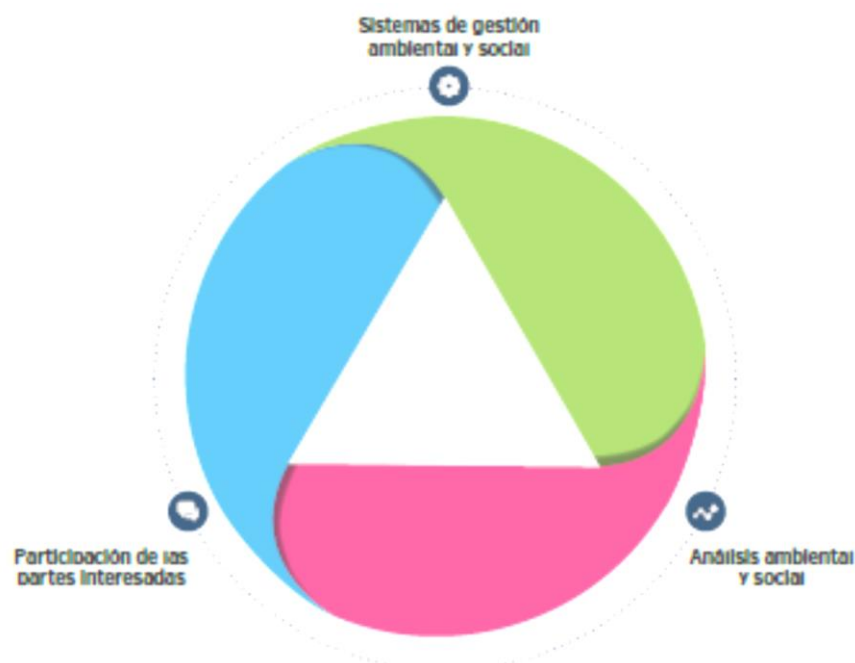
Por ello, en esta etapa de diseño del proyecto, se elaboró el “Plan de Manejo Ambiental y Social (PMAS) del Proyecto ‘Adaptación a los Impactos del Cambio Climático en el Ecosistema Marino de la Costa del Perú y la Pesca’” donde se hace una primera aproximación detallada al total de las medidas de mitigación de los impactos y los riesgos ambientales y sociales que pueden producir algunos productos/actividades.

¹ El detalle de los principios sociales y ambientales del FA está en el documento “Anexo 3 de las Políticas Operacionales del FA”. Asimismo, los lineamientos que PROFONANPE tiene al respecto se pueden ver en el documento “Políticas Ambientales, Sociales y de Género de PROFONANPE”.

Durante la implementación del proyecto se identificó la necesidad de renovar esta información y generar una propuesta vigente al 2020; por lo cual, en el primer producto de esta consultoría se hizo la actualización de los riesgos, impactos y medidas de mitigación de índole social, contemplando la necesidad de hacer una gestión estratégica de éstos, intrínsecamente vinculada a la gestión integral del proyecto. Es así como, se contempló como referencia la aproximación de tres dimensiones que plantea el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a partir de las evaluaciones de impacto social que vienen desarrollando en América Latina y el Caribe:

- (i) Dimensión analítica, que implica la evaluación y documentación exhaustiva del contexto social y de los posibles impactos del proyecto, tanto positivos como negativos;
- (ii) Dimensión participativa, con una participación de los actores clave del proyecto de manera significativa; y
- (iii) Dimensión gerencial, en la que los elementos de análisis y participación se integran en los sistemas de toma de decisiones y de gestión de proyectos, tanto en la preparación como en la ejecución.

Ilustración 1. Dimensiones de la gestión de riesgos sociales y medidas de mitigación



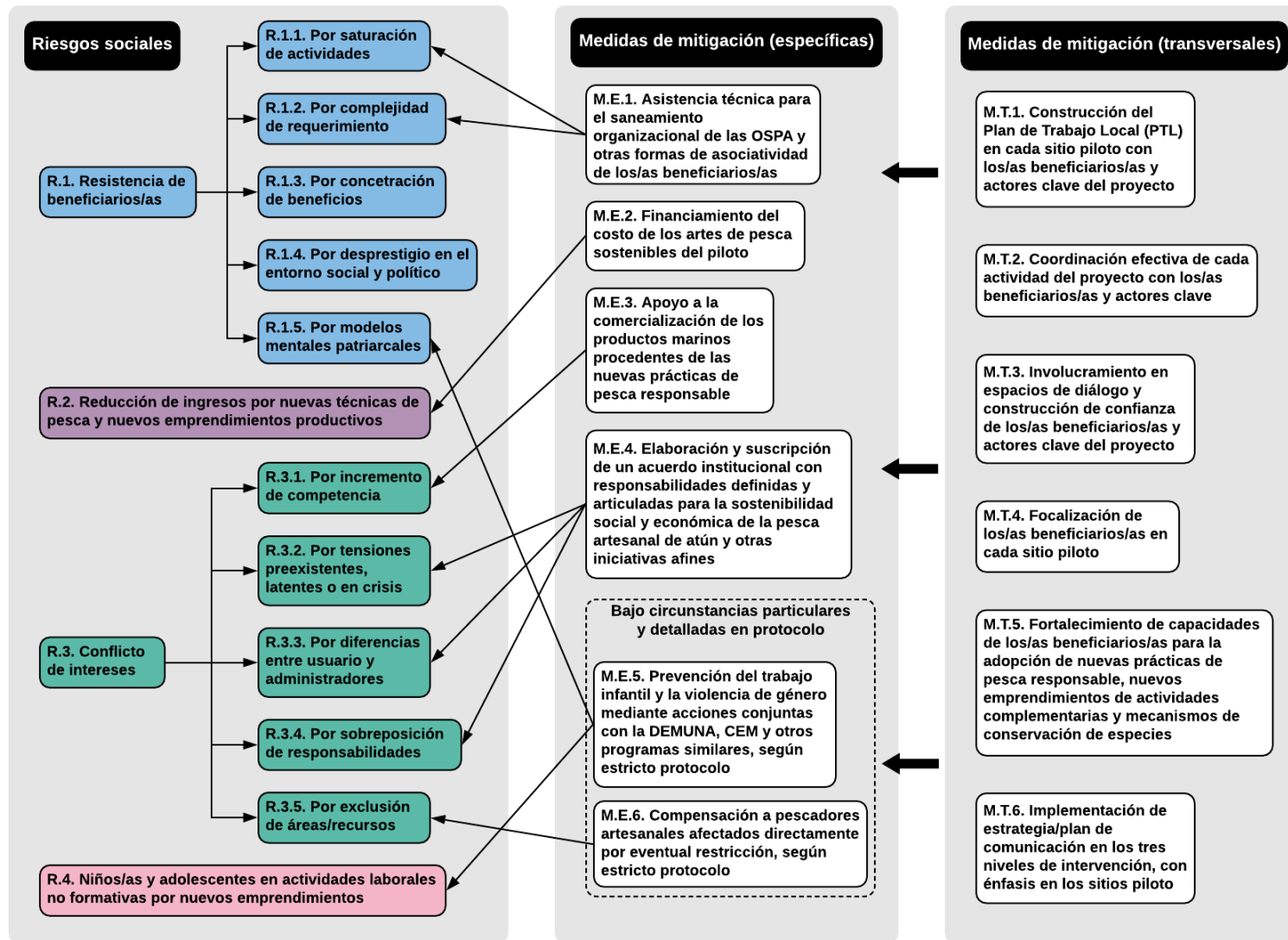
Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

En la siguiente página se presenta un diagrama que resume esta actualización, evidenciando las relaciones entre cada aspecto del análisis de riesgos y medidas de mitigación². Cabe precisar que, en el gráfico anterior se clasifican las medidas de mitigación en tres tipos por su naturaleza:

- (i) Medidas de mitigación específicas, que implican una o más acciones concretar para reducir la amenaza de uno o más riesgo.
- (ii) Medidas de mitigación circunstanciales, que implican una o más acciones concretar que se activan de cumplirse circunstancias particulares y detalladas en la sección de protocolos.
- (iii) Medidas de mitigación transversales, que implican una o más acciones concretar para reducir el conjunto de riesgos que han sido mapeado por el proyecto.

² En los productos anteriores de la consultoría se encuentra más información sobre cada riesgo y mitigación.

Ilustración 2. Diagrama de riesgo sociales y medidas de mitigación con sus relaciones / Fuente: Elaboración propia



2. MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

El proceso de gestión de riesgos/impactos sociales, a través de la implementación de medidas de mitigación, requiere de un instrumento interactivo que permita construir una comunicación fluida entre el ECP, la entidad implementadora y las áreas usuarias con los/as beneficiarios/as, así como con otros actores clave de los sitios piloto que estén relacionados con la intervención, a fin de absolver dudas, obtener recomendaciones y atender preocupaciones sobre el proceso de ejecución del proyecto.

Este mecanismo es denominado “Mecanismo de Atención a Quejas y Sugerencias” (MAQS) y, adicionalmente, brinda la oportunidad de fortalecer la gestión participativa del proyecto, previniendo y reduciendo la probabilidad de los conflictos entre las partes interesadas por las eventuales afectaciones que puedan ocurrir como parte del desarrollo del proyecto.

2.1. Objetivos y principios

El objetivo general del MAQS es recibir consultas, sugerencias y posibles quejas de los/as beneficiarios/as y otros actores clave de los sitios piloto, para advertir al ECP, la entidad implementadora y las áreas usuarias sobre algún problema que pueda estar surgiendo en relación con algún producto del proyecto, con énfasis en las medidas de mitigación al CC.

Los cuatro objetivos específicos del MAQS son:

- Identificar y resolver oportunamente las afectaciones que, eventualmente, ocasione la intervención del proyecto, a modo de un sistema de alerta temprana que coadyuve a prevenir conflictos potenciales antes que escalen a crisis.
- Evidenciar problemas recurrentes relacionados con las capacidades y los procesos de desarrollo de los/as beneficiarios/as y otros actores clave de los sitios piloto del proyecto, de forma tal que se analicen las implicancias de estas condiciones en el logro de las metas y se determinen las medidas para revertir y/o mitigar sus repercusiones.
- Visibilizar y reducir las brechas de información y comunicación sobre los avances del proyecto entre el ECP, la entidad implementadora y las áreas usuarias con los/as beneficiarios/as, así como con otros actores clave de los sitios piloto que estén relacionados con la ejecución de este.
- Promover la transparencia y la rendición de cuentas con los/as beneficiarios/as y otros actores locales directamente relacionadas con la ejecución del proyecto, de tal manera que se construya relaciones de confianza, mejore el diálogo y alcancen consensos en detrimento de las eventuales tensiones.

Asimismo, este mecanismo contempla siete principios³ que sustentan su efectividad:

- (i) **Accesibilidad:** el MAQS debe tener las cualidades necesarias para que todas las personas involucradas en la implementación del proyecto puedan utilizarlo, en caso lo requieran, considerando alternativas de solución para las posibles barreras culturales, sociales y económicas, tales como el idioma, la alfabetización, la comprensión, el temor a las represalias y la ubicación.

³ Los principios están definidos en función del documento sobre el Mecanismo de Gestión de Reclamos Ad Hoc (ACHM, por sus siglas en inglés) del Fondo de Adaptación. Este instrumento es complementario al marco de gestión de riesgos del fondo, incluyendo al mecanismo de reclamo requerido para la acreditación de las entidades implementadoras.

- (ii) Previsibilidad: el MAQS debe tener un procedimiento con límites de tiempo específicos en cada etapa, sobre todo en los momentos relacionados a las respuestas.
- (iii) Imparcialidad: el MAQS debe ser percibido y ejecutado de manera equitativa en el acceso a la información y la participación por todas las personas involucradas en la implementación del proyecto.
- (iv) Compatibilidad de derechos: el MAQS debe brindar resultados que sean coherentes con los derechos y estándares nacionales e internacionales, sin restringir el acceso a otros mecanismos afines.
- (v) Transparencia y rendición de cuentas: el MAQS debe ser un proceso en el que todas las personas involucradas en la implementación del proyecto tienen la oportunidad de vigilar y evaluar la implementación de éste, manifestando abiertamente lo que se ha realizado para alcanzar los objetivos.
- (vi) Capacidad: el MAQS debe contar con los recursos necesarios (técnicos, financieros, y humanos).
- (vii) Retroalimentación: el MAQS debe servir como un medio que canalice los aportes, las interrogantes y las preocupaciones de todas las personas involucradas en la implementación del proyecto hacia el ECP y las áreas usuarias, para mejorar los resultados del proyecto en beneficios de estas personas.

2.2. Alcances

Este mecanismo tiene como alcance los sitios piloto donde se focaliza la implementación de proyecto, con el fin de identificar y resolver posibles conflictos en relación con las políticas, programas y operaciones derivadas de proyectos, a través de soluciones efectivas que sean diseñadas e implementadas de manera conjunta entre el ECP, las áreas usuarias y los/as beneficiarios/as, así como con otros actores clave de los sitios piloto que estén relacionados con la ejecución.

Para ello, se considera la recolección y sistematización de información sobre los posibles conflictos, así como la gestión de acciones y procedimientos sobre las soluciones, en base a tres tipos de requerimientos:

- Consulta, cuando una persona o un conjunto de personas requieren información u opinión sobre un aspecto determinado en un tono neutro, a través de una expresión formal o informal que haya sido registrada y canalizada por algún medio definido en el MAQS; con la expectativa de obtener información útil para aclarar alguna duda y/o aprender cierto tema que les permita satisfacer sus necesidades de conocimiento y, eventualmente, aplicarlos en la consecución de sus objetivos.
- Sugerencia, cuando una persona o un conjunto de personas manifiestan información u opinión sobre un aspecto determinado en un tono neutro o positivo, a través de una expresión formal o informal que haya sido registrada y canalizada por algún medio definido en el MAQS; con la expectativa de generar algún cambio en la implementación del proyecto que, de acuerdo con su percepción y conocimiento, puede promover mejores beneficios a sí mismo, a su grupo, en su comunidad y/o en el ámbito extenso del sitio piloto.
- Queja, cuando una persona o un conjunto de personas exponen información u opinión sobre un aspecto determinado en un tono negativo, a través de una expresión formal o informal que haya sido registrada y canalizada por algún medio definido en el MAQS; con la expectativa de (i) evidenciar la inconformidad y preocupación que tienen sobre la eventual afectación por este tema atribuido a la intervención del proyecto, de acuerdo a su percepción y conocimiento, así como (ii) proponer soluciones que reviertan este malestar y el probable daño.

Cabe precisar que, existen situaciones de mayor envergadura y complejidad que pueden acontecer en el desarrollo del MAQS: las denuncias, entendidas como el acto de avisar o notificar la irregularidad o ilegalidad de una omisión, acción o intervención realizada que causa un daño individual o colectivo.

En este caso, se debe responder rápidamente a la/s persona/s que manifestaron esta situación, indicando que las denuncias se realizan ante las autoridades correspondientes, quienes pondrán en marcha un mecanismo administrativo o judicial, debido a que son requerimientos con procedimientos establecidos en la normatividad peruana. Sin embargo, esta acción no debe limitar el involucramiento de los/as gestores/as del MAQS en este trámite; al contrario, estos requerimientos también deben ser acompañados en apoyo a la/s persona/s denunciante/s en los procedimientos que el caso requiera.

2.3. Participantes

Los participantes del MAQS son aquellos actores, grupos de personas o individuos que generan la necesidad de funcionamiento de éste, debido a que lo usan para despejar dudas o presentar preocupaciones (demanda del mecanismo), o lo gestionan para atender y resolver los requerimientos planteado (oferta del mecanismo), para lograr la meta del proyecto con una gestión participativa y previniendo potenciales conflictos.

- Beneficiarios/as del proyecto: personas, grupos, asociaciones, organizaciones de base y otros actores locales de las comunidades de pescadores artesanales (CPA) que integran los sitios piloto del proyecto. Los/as beneficiarios/as se caracterizan, además, por acceder directa y progresivamente a los beneficios que prueba el proyecto con las medidas de adaptación al CC, debido a que tienen dinámicas socioeconómicas sustentadas en la pesca artesanal, con sus actividades conexas, y otras actividades vinculadas al aprovechamiento de los recursos naturales que depende, en gran medida, del estado de los ecosistemas marinos-costeros.
- Áreas usuarias del proyecto: dependencias, direcciones, oficinas desconcentradas, entre otras áreas de las instituciones que conforman la Secretaría Técnica del Proyecto. Las áreas usuarias se caracterizan, también, por ser la unidad operativa de ejecución del proyecto, en conjunto con el ECP, y están representadas por servidores/as públicos designados/as formalmente por la institución a la que representa.
- Entidad implementadora: equipos y direcciones de PROFONANPE que se vinculan directamente con la ejecución del proyecto, asumiendo las responsabilidades de administración de los fondos, realización de adquisiciones y contrataciones, así como la supervisión técnica y financiera del proyecto.
- Equipo de Coordinación del Proyecto (ECP): equipo de profesionales que coordina el proyecto a través de diversas funciones, tales como la implementación del Plan Monitoreo y el Manual de Salvaguardas Ambientales y Sociales donde se encuentra este mecanismo, por lo que lideran su implementación y toda gestión que requiera.
- Otros actores clave o de soporte: personas, grupos, asociaciones, organizaciones y otros actores que tienen intervenciones en los sitios piloto del proyecto con acciones progresivas para mejorar la pesca artesanal, con sus actividades conexas, y otras actividades vinculadas al aprovechamiento de los recursos naturales que depende, en gran medida, del estado de los ecosistemas marinos-costeros.

2.4. Estructura y funcionamiento

La estructura del MAQS contempla tres niveles de funcionamiento, con procesos definidos para cada nivel y procedimientos para los requerimientos de consultas, sugerencias y/o quejas que se vinculen entre niveles.

2.4.1. Atención a nivel operativo

El primer nivel de atención del MAQS está situado en las comunidades pesqueras artesanales (CPA)⁴ que integran los sitios piloto, enfocándose principalmente en los/as beneficiarios/as de las medidas de adaptación al CC que promueve el proyecto.

En cada unidad comunitaria se trabajará con las personas que representan formalmente a los grupos y/o las organizaciones/asociaciones beneficiarias, así como con representantes de actores clave que tienen acciones directas en la CPA, para que registren, con apoyo del personal del proyecto asignado al lugar, las consultas, sugerencias o quejas que tengan los y las integrantes de sus representadas, considerando el uso del formato denominado N°1-MAQS⁵. Ambas personas serán responsables de la gestión del requerimiento.

Debido a las características de cada CPA, el formato antes mencionado, así como el medio utilizado para canalizar el requerimiento, pueden adaptarse de la manera que sean más apropiada social y culturalmente, siempre y cuando dé cuenta de la información requerida.

Una vez que se registre la consulta, la sugerencia o el reclamo, se evaluará la situación por parte de dicho/a representante en conjunto con el personal del ECP asignado a la CPA, para determinar la posibilidad de dar una respuesta y resolverlo directamente.

En caso se establezca que es viable atender el requerimiento en este nivel, proceden a formular la respuesta en el formato N°4-MAQS en conjunto, previa coordinación con el Especialista de Salvaguardas Sociales y de Género del proyecto (E-SSyG)⁶ y autorización del Coordinador del Proyecto (CP). Sin embargo, en caso se requiera una instancia mayor de atención, o el/la interesada no se encuentre satisfecha con la respuesta, se recopila toda la información posible del caso y se deriva al siguiente nivel del MAQS con el formato N°2-MAQS.

Cada tres meses, el/la responsable de la gestión de estos requerimientos debe elaborar un informe y debe actualizar la matriz de ocurrencias de consultas, sugerencias y quejas en el formato N°5-MAQS. Este informe debe enviarse al ECP y al E-SSyG, de tal manera que este último sistematice la información y la utilice como insumo en la elaboración del Reporte Trimestral de Implementación del MAQS.

⁴ Las Comunidades Pesqueras Artesanales (CPA) son poblaciones de personas organizadas en función de las cadenas productivas de la pesca y/o acuicultura artesanal, así como el conjunto de labores conexas a éstas. Esta organización tiene una dinámica política plenamente influenciada por las organizaciones sociales de base que reivindican estas actividades. Los territorios de las CPA son ámbitos geográficos que están determinados por su cosmovisión, sentido de pertenencia, ejercicio político y otras características sociales, económicas, políticas y culturales; por lo que incluyen zonas de pesca y cultivo, áreas de tránsito, espacios de recreación, entre otros, y no coinciden con las delimitaciones geopolíticas asignadas por Estado. Es así como, los territorios de las CPA se constituyen, también, en sistemas socioecológicos.

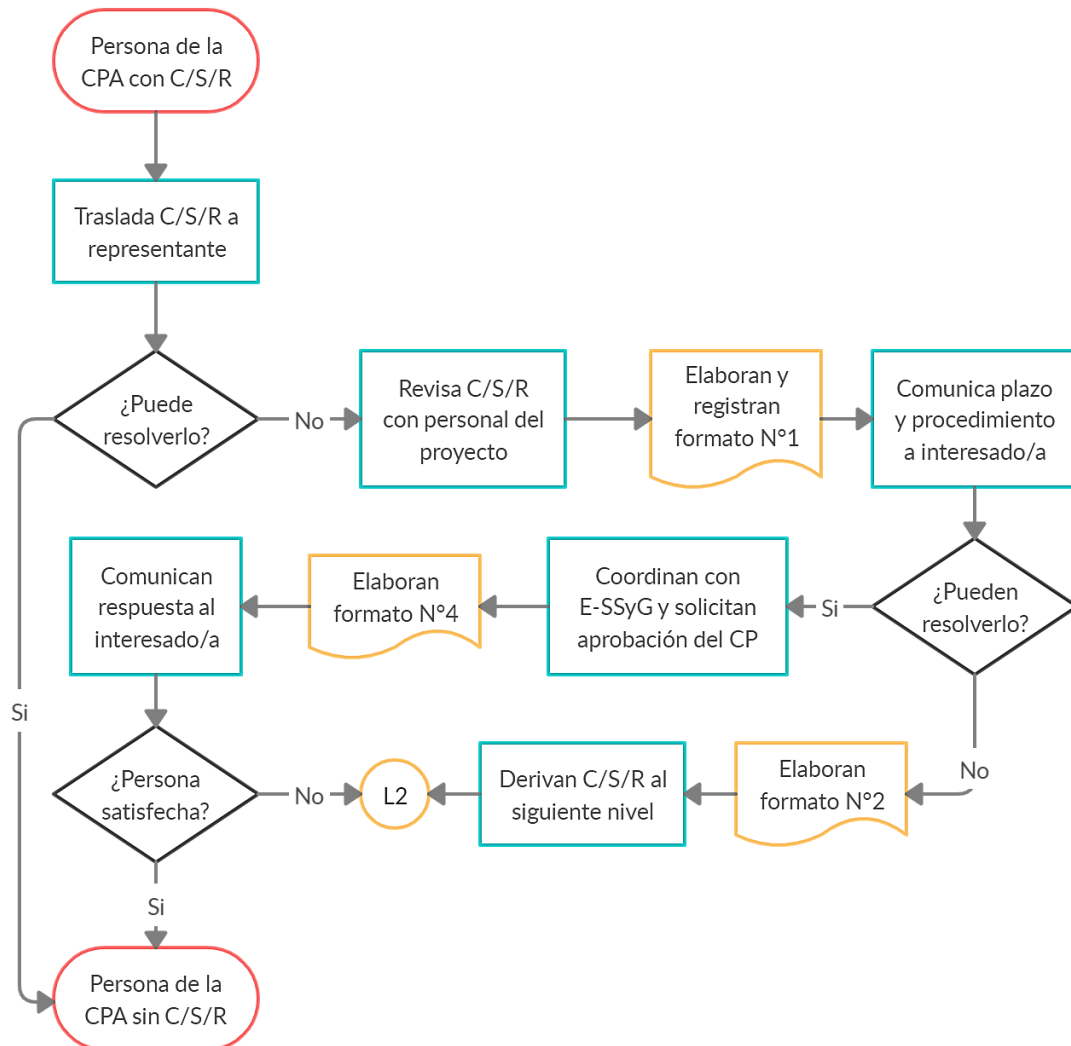
⁵ Todos los formatos están en la sección anexos del presente documento.

⁶ En caso el proyecto no cuente con un personal en esta posición, se debe asignar estas funciones a un integrante del ECP, de tal manera que se garantice la implementación de MAQS y las salvaguardas sociales.

2.4.1.1. Plazos y flujograma

En la ilustración 3 se presenta el flujograma del proceso de atención en el primer nivel, considerando los elementos de estructura, funcionamiento y plazos descritos en las secciones anteriores.

Ilustración 3. Flujograma del proceso de atención en el primer nivel



Fuente: Elaboración propia

La resolución en el primer nivel se realizará en 10 días hábiles y se notificará al interesado a través del formato N°4-MAQS, como se muestra en el anexo 4. En caso de que no se resuelva dentro del período establecido, se remitirá al siguiente nivel y se comunicará al interesado sobre el nuevo nivel, el procedimiento que continúa y los plazos asignados. Esta situación aplicará, también, cuando se proceda con una transferencia inmediata del requerimiento al siguiente nivel o el/la interesada no esté satisfecha con la respuesta.

Cuando se requiere de una instancia mayor de resolución, este proceso se vincula al flujo del proceso del siguiente nivel, considerando los plazos asignados al nuevo nivel de atención, lo cual debe ser comunicado a la persona interesada en el momento que se deriva el caso.

2.4.2. Atención a nivel gerencial

El segundo nivel de atención del MAQS está situado en el Equipo de Coordinación del Proyecto (ECP), enfocándose en la atención a consultas, sugerencias y quejas de los/as beneficiarios/as de las medidas de adaptación al CC que promueve el proyecto, así como los actores clave de los sitios piloto que están vinculados a la intervención integral.

Las consultas, sugerencias o quejas que sean dirigidos explícitamente al ECP, o derivados desde el nivel de las CPA por mayor complejidad, deben ser recepcionadas con el formato N°1-MAQS. Sin embargo, el formato antes mencionado y el canal utilizado para presentar el requerimiento pueden adaptarse de tal manera que sea más pertinente a las características sociales y culturales de las personas interesadas, siempre y cuando dé cuenta de la información solicitada en el formato referido.

El personal del proyecto asignado al lugar o al tema en cuestión, junto con el E-SSyG, deben recepcionar y/o registrar el caso en el formato correspondiente. Ambas personas serán responsables de la gestión del caso. Posteriormente, deben recabar información sobre el requerimiento planteado por la persona interesada y derivarla al ECP con el formato N°2-MAQS.

Una vez que se cuente con la información y ambos formatos, el CP debe designar a un/a representante del ECP y solicitar la participación de un/a representante de PROFONANPE para que ambos conformen temporalmente un comité de evaluación que revise y resuelva la consulta, la sugerencia o el reclamo.

En caso se establezca que es viable atender el requerimiento en este nivel, proceden a formular conjuntamente la respuesta en el formato N°4-MAQS, en coordinación con el E-SSyG y validación del CP. Sin embargo, en caso se requiera una instancia mayor de atención, o el/la interesada no se encuentre satisfecha con la respuesta, se deriva al siguiente nivel del MAQS con toda la información y los formatos del caso.

Cada tres meses, los/as responsables de la gestión de estos requerimientos debe elaborar un informe y debe actualizar la matriz de ocurrencias de consultas, sugerencias y quejas en el formato N°5-MAQS. Este informe debe enviarse al ECP y al E-SSyG, de tal manera que este último sistematice la información y la utilice como insumo en la elaboración del Reporte Trimestral de Implementación del MAQS.

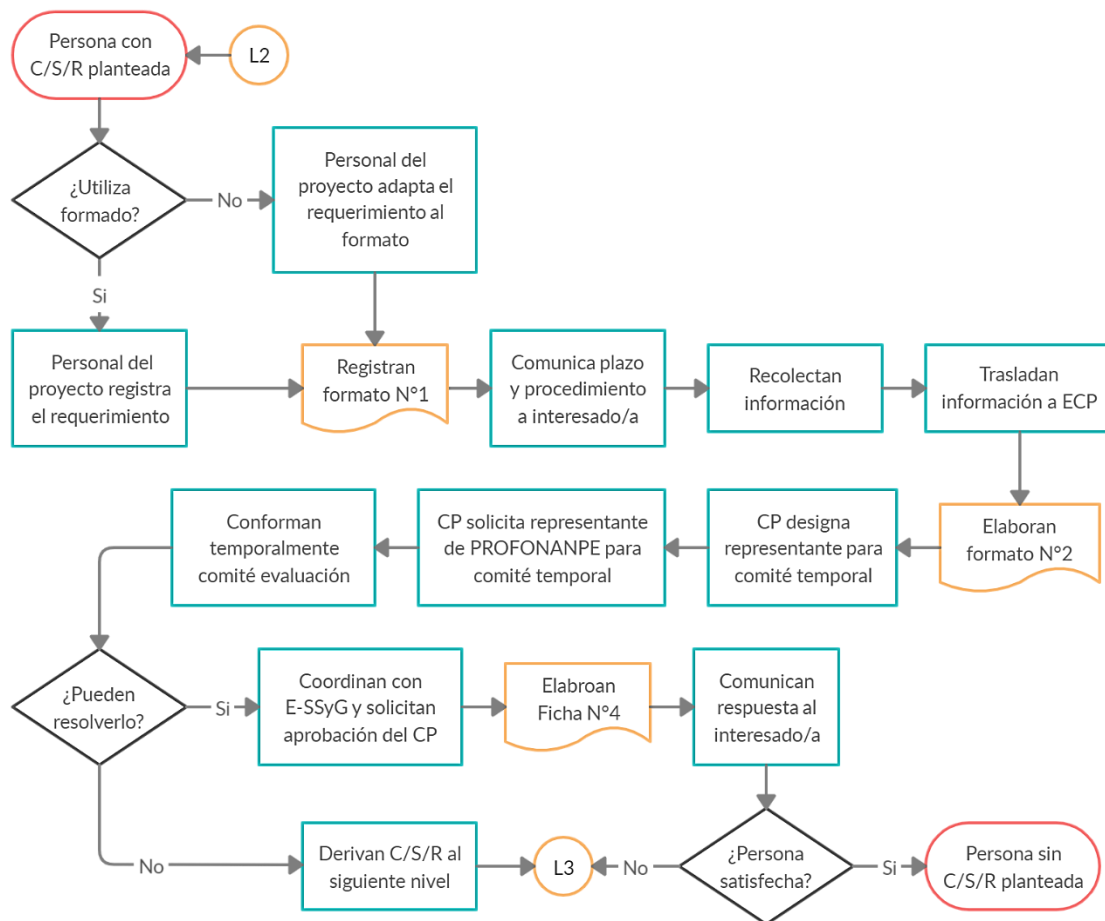
2.4.2.1. Plazos y flujograma

La resolución en el segundo nivel se realizará en 15 días hábiles y se notificará al interesado a través del formato N°4-MAQS, como se muestra en el anexo 4.

En caso de que no se resuelva dentro del período establecido, se remitirá al siguiente nivel y se comunicará al interesado sobre el nuevo nivel, el procedimiento que continúa y los plazos asignados. Esta situación aplicará, también, cuando se proceda con una transferencia inmediata del requerimiento al siguiente nivel o el/la interesada no esté satisfecha con la respuesta.

En la ilustración 4 se presenta el flujograma del proceso de atención en el segundo nivel, considerando los elementos de estructura, funcionamiento y plazos descritos en las secciones anteriores.

Ilustración 4. Flujograma del proceso de atención en el segundo nivel



Fuente: Elaboración propia

Cuando se requiere de una instancia mayor de resolución, este proceso se vincula al flujo del proceso del siguiente nivel, considerando los plazos asignados al nuevo nivel de atención, lo cual debe ser comunicado a la persona interesada en el momento que se deriva el caso.

2.4.3. Atención a nivel directivo

El tercer nivel de atención del MAQS está situado en la Secretaría Técnica (ST) del proyecto, con el mismo foco de atención y funcionamiento del nivel anterior, considerando algunas diferencias:

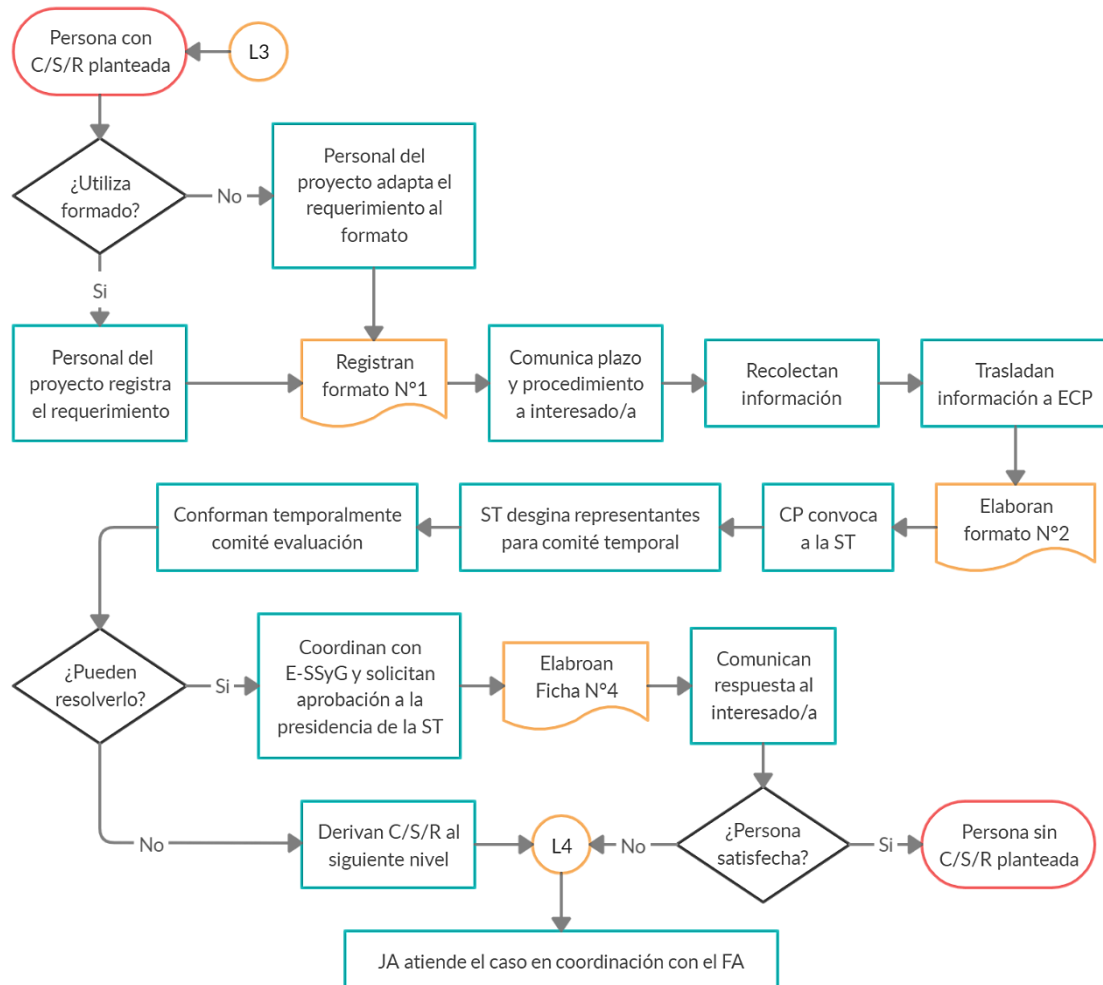
- Una vez que se cuente con la información y los formatos del caso, el CP debe convocar a la ST para designar a un/a representante por cada integrante para que conformen temporalmente un comité de evaluación que revise y resuelva la consulta, la sugerencia o el reclamo.
- En caso se establezca que es viable atender el requerimiento en este nivel, proceden a formular conjuntamente la respuesta con el formato correspondiente, en coordinación con el E-SSyG y aprobación de la presidencia de la ST.
- En caso se requiera una instancia mayor de atención, o el/la interesada no se encuentre satisfecha con la respuesta, se deriva el caso a la Junta de Administración (JA) del proyecto con toda la información y los formatos del caso, recomendando que establezca comunicación con el área pertinente del Fondo de Adaptación (FA) para iniciar el procedimiento del Mecanismo De Manejo De Quejas Ad Hoc de dicha institución.
- Cada seis meses, los/as responsables de la gestión de estos requerimientos debe elaborar un informe utilizando y actualizando los formatos establecidos. Este informe

debe enviarse al ECP y al E-SSyG, de tal manera que este último sistematice la información y la utilice como insumo en la elaboración del Reporte Semestral de Implementación del MAQS.

2.4.3.1. Plazos y flujograma

La resolución en el tercer nivel se realizará en 20 días hábiles y se notificará al interesado a través del formato correspondiente. El resto de las consideraciones aplica de la misma manera que el nivel anterior. En la ilustración 5 se presenta el flujograma del proceso de atención en el tercer nivel, considerando las secciones anteriores.

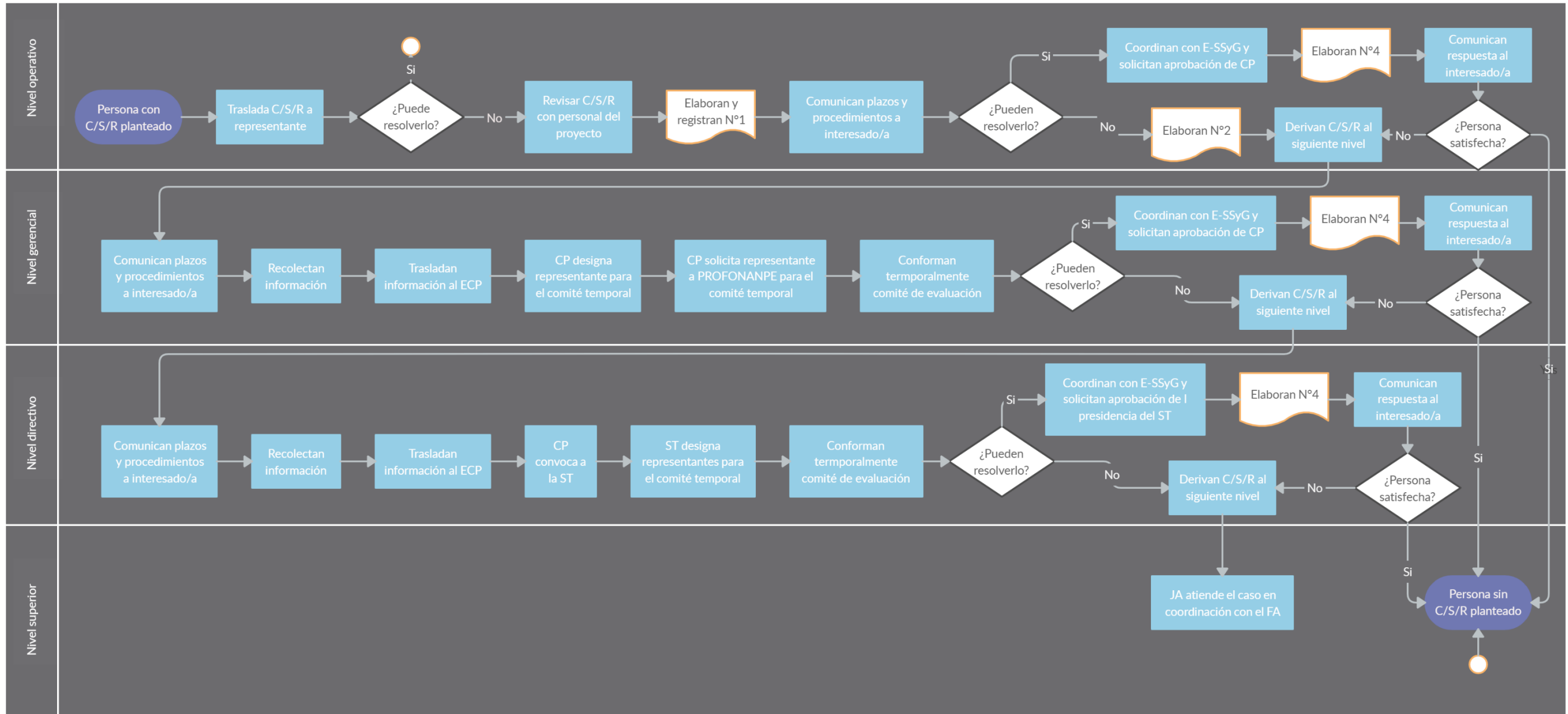
Ilustración 5. Flujograma del proceso de atención en el tercer nivel



Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Integración de niveles

Ilustración 6. Flujo del proceso de atención del MAQS integrando los tres niveles de estructura y funcionamiento



Fuente: Elaboración propia

3. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN DEL MECANISMO

Los lineamientos de comunicación describen la aproximación y las acciones que debe adoptar el ECP al establecer un proceso de información y comunicación con los actores clave, así como entre ellos, para la implementación del MAQS del proyecto, con el fin de facilitar la colaboración efectiva y coordinada entre estos actores, sobre todo con los/as beneficiarios/as, las áreas usuarias y la entidad implementadora.

3.1. Objetivos

El objetivo principal de comunicación es fortalecer la comunicación interna y externa de manera oportuna, social y culturalmente pertinente y en igualdad de condiciones entre y con los/as beneficiarios/as, las áreas usuarias y la entidad implementadora del proyecto, así como otros actores clave, que acceden y/o son parte del MAQS.

Los objetivos específicos son:

- Compartir información sobre los procedimientos del MAQS a los/as beneficiarios/as, las áreas usuarias y la entidad implementadora del proyecto, así como otros actores clave.
- Fomentar la colaboración entre los/as beneficiarios/as, las áreas usuarias y la entidad implementadora del proyecto, para la ejecución del MAQS y la prevención y gestión de conflictos asociados.

3.2. Públicos

Los públicos son aquellos actores, grupos de personas o individuos que tendrán el foco de las acciones de comunicación, para lograr los objetivos mencionados. Cada participante del MAQS, presentando en el capítulo anteriores, es un público objetivo de los lineamientos de comunicación. En este contexto, cabe precisar que, el rol del ECP es liderar la implementación de estos lineamientos.

3.3. Nivel y tipo de comunicación

El ECP debe contemplar el tipo de información para cada público, debido a que tienen diferentes necesidades y funciones con respecto MAQS. Para ello, los públicos se agrupan en dos niveles de comunicación.

3.3.1. Primer nivel de comunicación

Los públicos objetivo de este nivel son los/as beneficiarios/as y otros actores clave y de soporte. Estos públicos son importantes desde de la demanda de uso del MAQS, debido a que canaliza, principalmente, sus necesidades de participación e involucramiento en la ejecución del proyecto a través de consultas, sugerencias o quejas.

Este público debe ser informado, principalmente, pero no de manera exclusiva, acerca de:

- Las metas, los objetivos y los procedimientos del MAQS.
- El derecho a proporcionar comentarios sobre la implementación del proyecto.
- Las actividades planificadas y reportes del MAQS, considerando temporalidad.

- Las/os responsables y participantes en el desarrollo de los procedimientos para la resolución de las consultas, sugerencias y quejas presentadas en el MAQS.
- La información básica y los datos de contacto para acceder al MAQS en el momento necesitado, en igualdad de oportunidades y apropiado al contexto sociocultural
- Los medios de recepción de consulta, sugerencias y quejas de los tres niveles de funcionamiento del MAQS.

3.3.2. Segundo nivel de comunicación

Los públicos objetivo de este nivel son las áreas usuarias y la entidad implementadora. Estos públicos son importantes desde la oferta de uso del MAQS, debido a que contribuye a la ejecución participativa del proyecto a través de la resolución efectiva de consultas, sugerencias o quejas.

Este público debe ser informado, principalmente, pero no de manera exclusiva, acerca de:

- Toda la información del primer nivel
- Los criterios para asignar representantes en los comités del MAQS.
- Las formas de participación en los procedimientos del MAQS.
- El modo de recepción y registro de las consultas, sugerencias o quejas, así como la comunicación de los resultados.
- El desempeño del proyecto en el manejo de las consultas, sugerencias o quejas, en relación con los objetivos y actividades de este.
- La contribución de los informes de progreso del MAQS a la toma de decisiones y gestión del proyecto.
- Los mecanismos alternativos de resolución y reparación abiertos al público en caso de que las consultas, sugerencias o quejas no sean manejadas.

3.4. Canales

Estos lineamientos plantean que el proyecto fortalezca los canales de comunicación existentes y desarrolle e implemente nuevos canales, en la medida que sea necesario, de tal manera que cada público objetivo tenga la posibilidad de acceder al MAQS de manera efectiva, considerando sus dinámicas sociales, económicas y culturales, así como sus capacidades de acceso a dichas plataformas, medios, recursos, materiales y otros canales de comunicación, con especial atención en los/as beneficiarios/as del proyecto y los actores de las CPA. Algunos canales de comunicación que el ECP puede utilizar, en función de su público y el contexto, son:

- Folletería, tales como boletines, afiches, volantes y folletos.
- Redes sociales, tales como Facebook, Twitter e Instagram.
- Medios tradicionales, tales como llamadas telefónicas, mensajes de texto, periódicos y radios y televisoras locales.
- Medios comunitarios, tales como radios comunitarias, sistema de altoparlantes y reuniones y asambleas comunales.
- NTIC, tales como correo electrónico, videollamadas y Whatsapp
- Medios formales, tales como reportes e informes, ayudas memoria y oficios.
- Acciones grupales, tales como sesiones informativas, talleres, foros y capacitaciones.

En base a todas estas alternativas, se propone los siguientes canales específicos por objetivos, públicos y niveles de comunicación, vinculados a la estructura y funcionamiento del MAQS.

Tabla 2. Canales de comunicación para implementar el MAQS

Estructura y funcionamiento	Público	Nivel y tipo de comunicación	Canal
Atención a nivel operativo	<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarios/as Otros actores clave o de soporte 	Primer nivel de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Llamadas telefónicas Mensajes de texto Reuniones comunales Sesiones informativas Talleres y capacitaciones Whatsapp Videollamadas Facebook
Atención a nivel gerencial	Igual que en el nivel operativo		
	<ul style="list-style-type: none"> Áreas usuarias Entidad implementadora 	Segundo nivel de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Whatsapp Correo electrónico Boletines Sesiones informativas Reuniones de trabajo Talleres y capacitaciones Reportes e informes Ayudas memoria Oficios
Atención a nivel directivo	<ul style="list-style-type: none"> Áreas usuarias Entidad implementadora 	Igual que en el nivel gerencial	

Fuente: Elaboración propia

4. ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL MAQS

Las principales actividades de implementación del MAQS que se proponen a continuación, están consideradas de realizarse en el corto plazo para el inicio del mecanismo⁷.

- (i) Designación de un número de celular para llamadas, mensajes de texto, Whatsapp, videollamadas y Facebook (messenger) del MAQS.
- (ii) Creación de correo electrónico del MAQS.
- (iii) Desarrollo de reuniones de presentación del MAQS a los/as involucrados/as en su uso y gestión.
- (iv) Capacitación a los/as involucrados/as en la gestión del MAQS sobre su funcionamiento y el uso de los formatos.
- (v) Difusión de los canales de comunicación habilitados para el uso del MAQS

⁷ Aún no se proponen actividades para el mediano y largo plazo, debido a que el MAQS se debe actualizar con los/as beneficiarias en las CPA de los sitios piloto, lo cual se realizará en cuanto se retiren las restricciones de tránsito y proximidad social por la pandemia COVID19.

5. ANEXOS

5.1. Formato N°1-MAQS

Proyecto “Adaptación a los impactos del Cambio Climático en el ecosistema marino costero del Perú y sus pesquerías”		
Formato de Recepción de Consultas, Sugerencias y/o Quejas		
Fecha: _____	Lugar de recepción: _____ Número de registro: _____	
Modo de recepción:		
<input type="checkbox"/> Formato	<input type="checkbox"/> Verbal	<input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Whatsapp	<input type="checkbox"/> Correo	_____
Tipo de requerimiento:		
<input type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Sugerencia	<input type="checkbox"/> Queja
Datos del interesado/a:		
Nombre: _____	Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
Ocupación: _____	Edad: _____	
Organización: _____	Teléfono: _____	
Cargo: _____	Localidad: _____	
Descripción del requerimiento:		
_____ _____ _____ _____ _____		
De ser el caso, adjuntar documentos que detallan la información del requerimiento		
Documentos adjuntos	<input type="checkbox"/> Carta u oficio	<input type="checkbox"/> Otros
	<input type="checkbox"/> Fotos y/o videos	_____
Datos de la persona que recibe y/o registra el requerimiento		
Nombre: _____	Firma: _____	
Cargo: _____	_____	

5.2. Formato N°2-MAQS

Proyecto “Adaptación a los impactos del Cambio Climático en el ecosistema marino costero del Perú y sus pesquerías”	
Formato de Derivación de Consultas, Sugerencias y/o Quejas	
Fecha: _____	Responsable: _____
	Número de registro: _____
Motivo de la derivación	
_____ _____ _____ _____	
¿Qué componente, producto, tarea y responsable está vinculado el requerimiento?	
Componente: _____	Tarea: _____
Producto: _____	Responsable: _____
Detalle de documentos adjuntos. Marque con X la información generada por el responsable de la atención del requerimiento.	
1) _____	5) _____
2) _____	6) _____
3) _____	7) _____
4) _____	8) _____
Recomendaciones para atender el requerimiento	
_____ _____ _____ _____	
Datos de la persona que receptiona el requerimiento:	
Nombre: _____	Firma: _____
Cargo: _____	_____

5.3. Formato N°3-MAQS

Proyecto “Adaptación a los impactos del Cambio Climático en el ecosistema marino costero del Perú y sus pesquerías”	
Formato de Acta de Reunión sobre Consultas, Sugerencias y/o Quejas	
Fecha: _____	Responsable: _____
Lugar: _____	Número de registro: _____
Lista de participantes con nombre e institución	
1) _____	5) _____
2) _____	6) _____
3) _____	7) _____
4) _____	8) _____
Resumen del requerimiento	
_____ _____	
Menciones clave de la reunión:	
_____ _____ _____ _____	
Acuerdos de la reunión:	
_____ _____ _____ _____	
Estatus del requerimiento:	<input type="checkbox"/> No resuelto <input type="checkbox"/> Resuelto
Suscripción de acuerdos con firmas:	

5.4. Formato N°4-MAQS

Proyecto "Adaptación a los impactos del Cambio Climático en el ecosistema marino costero del Perú y sus pesquerías"			
Formato de Resolución de Consultas, Sugerencias y/o Quejas			
Fecha: _____	Número de registro: _____		
Datos del interesado/a:			
Nombre: _____	Sexo: <table border="1"><tr><td>M</td><td>F</td></tr></table>	M	F
M	F		
Ocupación: _____	Edad: _____		
Organización: _____	Teléfono: _____		
Cargo: _____	Localidad: _____		
Resumen del requerimiento:			
_____ _____ _____ _____			
Resumen de la resolución:			
_____ _____ _____ _____			
Nivel de atención en la resolución:			
<input type="checkbox"/> Operativo	<input type="checkbox"/> Gerencial	<input type="checkbox"/> Directivo	
Nombre y firma del interesado/a en señal de conformidad con la resolución			
_____ _____			
Nombre y firma del responsable de la gestión del requerimiento			
_____ _____			

5.5. Formato N°5-MAQS

N°	Datos sobre el registro				Datos del emisor								Descripción de la consulta, sugerencia y/o reclamo				Respuesta				Otro tipo de acción	Estado actual		
	Fecha	Lugar donde se realizó el registro	Nombre de la persona que recepcionó	Canal de registro	Nombre	Ocupación	Sexo	Organización	Cargo	Correo	Teléfono	Localidad	Actividad	Tipo (C, S o Q)	Tipo de riesgo	Categoría de riesgo	Descripción	Tipo de respuesta	Fecha	Medio			Descripción de la respuesta / forma de atención	

Producto 3b: Mecanismo de atención a quejas y sugerencias (MAQS)

Proyecto “Adaptación a los impactos del Cambio Climático en el ecosistema marino costero del Perú y sus pesquerías”

Tipo (C, S, Q)	Indicar si se registra una consulta, sugerencia o queja
Consulta	Duda o solicitud de información sobre el proyecto
Sugerencia	Recomendación para mejorar las actividades del proyecto
Queja	Manifestación de malestar y disconformidad con las actividades del proyecto
Tipo de Riesgo	Indicar si el riesgo es para los actores sociales o para el SC
Ninguno	No es riesgo
Social	Riesgo para los actores
Para el proyecto	Riesgo para la viabilidad del proyecto
Categoría de riesgo	Indicar si es riesgo es leve, moderado, alto o crítico, según la clasificación de la matriz de riesgos
Ninguno	No implica riesgos
Leve	Poco probable y con consecuencias mínimas para el proyecto o sobre los actores
Moderado	Poco probable y con consecuencias moderadas para el proyecto o sobre los actores
Alto	Muy probable y con consecuencias moderadas para el proyecto o sobre los actores
Crítico	Muy probable y con consecuencias significativas para el proyecto o sobre los actores
Tipo de respuesta	Indicar qué tipo de respuesta se brindó a la persona que realizó la C, S o Q
Inmediata	Se dio respuesta en el mismo momento
Mediada a nivel operacional	Se dio respuesta con el personal del proyecto en la zona
Mediada a nivel gerencial	Se dio respuesta con el comité de evaluación del nivel gerencial
Mediada a nivel directivo	Se dio respuesta con el comité de evaluación del nivel directivo
Canales de recepción	Indicar el canal que usó el emisor para expresar su C, S o Q
Reuniones	El interesado/a expresó su C, S o Q abiertamente en alguna reunión o actividad del proyecto
Whatsapp	El interesado/a expresó su C, S o Q en mensaje de texto por Whatsapp
Vía telefónica	El interesado/a expresó su C, S o Q a través de vía telefónica (llamada directa o aprovechando llamada grupal)
Correo electrónico	El interesado/a expresó su C, S o Q vía correo electrónico
Medio	Indicar el medio que se usó para dar respuesta a la C, S o Q
Ninguno	No se usó ninguno porque se respondió de manera inmediata
Correo electrónico	Se envió respuesta por correo electrónico
En persona	Se entregó respuesta en persona
Estado Actual	Indicar el estado actual de la C, S o Q
Pendiente	No se ha iniciado ningún trámite para su resolución
En proceso	Se ha canalizado la C, S o Q, pero aún no se da respuesta al interesado/a
Resuelto	El interesado/a recibió una respuesta a C, S o Q, y se encuentra satisfecho con la misma

Este formato N°5-MAQS es una adaptación del reporte de la implementación del MAC Guaneras a cargo del Subproyecto Colaborativo de Islas Lobos de Afuera del Proyecto GEF Guaneras.