

# Mecanismo de Rendición de Cuentas y Quejas

**FACILIDAD FINANCIERA  
PARA ECO Y BONEGOCIOS**  
— *EBBF AMAZONÍA* —

Mecanismo de Rendición de Cuentas y Quejas.

Proyecto "Facilidad Financiera para Eco y Bionegocios" - EBBF Amazonía.

**Elaborado por:**

Proyecto "Facilidad Financiera para EBB" - EBBF Amazonía

**Revisores:**

***Kurt Rothschild Miranda***

Gerente

Proyecto EBBF Amazonía

***Lourdes Lares Acero***

Coordinadora de Salvaguardas Sociales y de Género

Proyecto EBBF Amazonía

***Unidad de Gestión del Proyecto***

**Editado por:**

©Profonanpe

Proyecto EBBF Amazonía

Av. Parque Gonzales Prada N°396, Magdalena del Mar - Perú

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

Aprobación del Mecanismo de Rendición de Cuentas y Quejas, septiembre 2024.

Primera edición, octubre 2024.

Imágenes: ©Profonanpe

**Diagramación y diseño:**

Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos de Profonanpe

Versión digital

## Contenido

Glosario .....	1
1. Principios.....	2
2. Mecanismo de Atención de Quejas de proyecto EBBF Amazonía .....	3
2.1 Objetivo .....	3
2.2 Alcance .....	3
2.3 Importancia .....	3
2.4 Socialización y difusión .....	3
2.5 Tipología de quejas y/o reclamos .....	4
2.6 Procedimiento .....	5
2.7 Canales de comunicación de quejas .....	6
2.8 Registro y seguimiento .....	7
3. Atención de quejas relacionadas a EAAS a nivel de EBBF.....	7
4. Mecanismo de quejas y reclamos (MQ) a nivel de eco y bionegocio .....	10
4.1 Lineamientos generales para el establecimiento de procedimientos del MQ .....	10
5. Sobre el MAC REDD+ .....	13
6. Anexos.....	14
Anexo 1: Formato de registro de quejas a nivel de Facilidad.....	14
Anexo 2: Formato de ficha de registro de quejas y/o reclamos a nivel de EBB .....	16

## Glosario

A continuación, se presentan las definiciones relacionadas al Mecanismo de Rendición de Cuentas y Quejas (MRCQ):

- **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción o no conformidad formulada por una persona o entidad asociada a la acción o inacción en las diferentes actividades del proyecto y/o del eco bionegocio.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente al cumplimiento indebido de un compromiso. El reclamo no necesariamente solicita compensación, pero se demanda la mitigación de la causa. El reclamo no da inicio a un procedimiento administrativo y tampoco constituye una denuncia.
- **EBB:** Eco y bionegocio
- **EAAS:** Abarcan una serie de comportamientos nocivos que se dividen en tres categorías distintas pero relacionadas entre sí: la explotación sexual, el abuso sexual y el acoso sexual (EAAS)<sup>1</sup>.
- **Explotación sexual:** cualquier abuso real o intento de abuso de una posición de vulnerabilidad, poder diferencial o confianza, con fines sexuales, incluido, entre otros, el beneficio monetario, social o político de la explotación sexual de otra persona.
- **Abuso sexual:** intrusión física real o amenazada de naturaleza sexual, ya sea por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas.
- **Acoso sexual:** incluye insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales y otras conductas verbales o físicas de naturaleza sexual, que interfieren con el trabajo, o se convierten en una condición de empleo, o crean un ambiente intimidante, hostil u ofensivo en conexión con una actividad relacionada con el eco bionegocio
- **Quejas EAAS:** Es la acción de avisar, notificar y/o declarar algo que está aconteciendo relacionado a un comportamiento de EAAS.
- **Rendición de cuentas:** Es la obligación de quienes tienen el poder para dar cuenta o asumir la responsabilidad de sus acciones.
- **Titular de la queja o reclamo:** es una persona natural o jurídica que utiliza los canales de comunicación para presentar su queja o reclamo.

---

<sup>1</sup> Sexual exploitation, abuse and harassment (SEAH). Risk assessment guideline (GCF, 2022)

## 1. Principios

A continuación, se describen los principios en los que se enmarca el Mecanismo de Rendición de Cuentas y Quejas (MRCQ) del proyecto Facilidad Financiera para Eco y Bionegocios (EBBF Amazonía, por sus siglas en inglés) y el Mecanismo de Quejas (MQ) a desarrollar por los Eco y Bionegocios (EBB). Ambos están alineados al Mecanismo de Atención de Quejas de Profonanpe<sup>2</sup>:

Tabla 01. Principios

<b>Previsible</b>	El mecanismo debe proporcionar un procedimiento claro que defina el tiempo para cada etapa. Asimismo, el mecanismo debe contar con medios para monitorear la implementación de los resultados en la atención de las quejas.
<b>Accesible</b>	El mecanismo debe ser conocido y accesible a todas las partes interesadas del eco bionegocio. Por lo tanto, el mecanismo debe ser socializado y debe ser culturalmente apropiado. Si es necesario, el mecanismo debe ofrecer asistencia adecuada a quienes puedan tener barreras para acceder al mismo.
<b>Transparente</b>	El mecanismo debe ser claro y visible a lo largo del proceso, incluida la rendición de cuentas, para satisfacer las preocupaciones de las partes interesadas.
<b>Equitativo</b>	Se promueve que las partes afectadas tengan acceso razonable a las fuentes de información, asesoramiento y experiencia necesaria para participar en el proceso de atención de sus quejas de manera justa, informada y respetuosa.
<b>Basado en la participación y el diálogo</b>	Se promueve la consulta a los actores involucrados en las quejas, así como el diálogo como medio para abordarlas y resolverlas.
<b>Aprendizaje continuo</b>	Se identifican lecciones a partir del proceso de atención de las quejas para mejorar el mecanismo de quejas y prevenir futuras quejas y daños.
<b>Legitimidad</b>	Contar con una estructura transparente e independiente en la atención de quejas y reclamos para garantizar que ningún actor pueda interferir en el desarrollo del proceso.
<b>Confidencialidad</b>	Adopta medidas de apoyo al ciudadano que realiza la queja, manteniendo en reserva los datos personales e información proporcionada.

Fuente: Basado en IFC (2008). Guía para diseñar e implementar mecanismos de quejas para proyectos de desarrollo de la Oficina del Asesor de Cumplimiento/Ombudsman de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y en PROFONANPE, 2022. Mecanismo de Atención de Quejas.

<sup>2</sup> <https://profonanpe.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/Mecanismo-de-Atencion-de-Quejas-VF.pdf>

## 2. Mecanismo de Atención de Quejas de proyecto EBBF Amazonía

El Mecanismo de Atención de Quejas de Profonanpe antes señalado, será utilizado por el proyecto EBBF Amazonía como su MRCQ. Este MRCQ está dirigido a los diferentes actores involucrados en el accionar de Profonanpe, así como en la implementación de sus intervenciones, incluyendo a proyecto EBBF Amazonía. Asimismo, el MRCQ contribuye a la defensa de los derechos humanos, a la búsqueda de la participación efectiva de las partes, al acceso de información, y a la promoción del bienestar social y el desarrollo sostenible.

### 2.1 Objetivo

Establecer los roles y funciones, así como los procedimientos que permitan resolver las quejas que se generen en el marco de la implementación de acciones de proyecto EBBF Amazonía y de los EBB, a fin de atenderlas de manera pertinente y oportuna, promoviendo así la responsabilidad ante las partes interesadas.

### 2.2 Alcance

El MRCQ tiene alcance sobre todos los actores involucrados en el proyecto EBBF Amazonía.

### 2.3 Importancia

El MRQC constituye uno de los pilares fundamentales de la gestión participativa del proyecto, ya que brinda al organismo ejecutor del proyecto y a las comunidades involucradas, la oportunidad de identificar posibles problemas y descubrir soluciones en conjunto. Asimismo, permite:

- Identificar y resolver oportunamente los problemas, convirtiéndose en un sistema de alerta temprana que ayuda a identificar y abordar problemas potenciales antes de que escale.
- Mejora los resultados del proyecto mediante la atención y resolución oportunas de los problemas que puedan poner en riesgo su ejecución, contribuyendo así a la consecución de los objetivos.
- Promueve la rendición de cuentas ante las partes interesadas.
- Mitiga los riesgos sociales.
- Proporciona información útil, clara y oportuna sobre el proyecto para responder a las necesidades de los beneficiarios con eficacia y transparencia.
- Identifica la información errónea sobre el proyecto como resultado de la desinformación.

### 2.4 Socialización y difusión

El MRCQ debe ser presentado a los actores involucrados con el proyecto EBBF Amazonía, lo cual debe también considerar temas relacionados a las características socioculturales de los mismos.

## 2.5 Tipología de quejas y/o reclamos

Tabla 02. Tipologías

Tipología	Descripción
Divulgación de Información,	Cuando no existen mecanismos de difusión de información suficientes y adecuados. Por ejemplo, que no se haya difundido por ningún medio las actividades que la intervención realizará en un territorio determinado.
Salvaguardas Ambientales y Sociales	Vinculado a cómo se abordan y gestionan los riesgos e impactos negativos y positivos generados por la implementación de una intervención, así como elementos vinculados con las once (11) Políticas Ambientales y Sociales de Profonanpe <sup>3</sup> , que incluye aspectos como participación de actores, género, pueblos indígenas u originarios, patrimonio cultural, entre otros.
Administrativo	Aspectos vinculados con la gestión, transparencia y la rendición de cuentas de temas administrativos y financieros.
Integridad	Vinculado a la atención y relacionamiento inadecuado con el personal de la intervención, a la existencia de una acción u omisión en la atención o solicitud realizada de parte de los actores involucrados en la intervención, los conflictos de intereses y otros aspectos que contravengan los principios institucionales y el código de ética.
EAAS	Vinculadas a los casos relacionados a explotación, acoso y abuso sexual en el marco de las actividades del proyecto
Otros	Que no se consideran en los puntos anteriores.

Fuente: Adaptado del Mecanismo de Atención de Quejas (Profonanpe)

<sup>3</sup> <https://profonanpe.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/PAS-2021.pdf>

## 2.6 Procedimiento

El procedimiento para la atención de las quejas consta de los siguientes pasos:

Figura 1: Procedimientos del MRCQ



Fuente: Mecanismo de Atención de Quejas (Profonanpe)

Asimismo, es preciso indicar que el procedimiento de atención de las quejas consta de tres niveles:

- **Nivel de atención operativo:** Es el primer nivel de atención y las quejas están vinculadas a acciones que contempla el proyecto. Las quejas son recibidas por el equipo del proyecto. El período máximo de atención es de 10 días hábiles.
- **Nivel de atención gerencial:** Es el segundo nivel de atención y las quejas se vinculan a las funciones de los órganos de línea y soporte de Profonanpe. Además, en este nivel de atención son consideradas aquellas quejas que no lograron ser resueltas en el primer nivel y se derivan a este segundo nivel de atención. En este nivel, las soluciones pueden dar lugar a una investigación a

cargo de los órganos de línea y órganos de apoyo institucional. El periodo máximo de atención es de 20 días hábiles, contados a partir de finalizado el nivel de atención operativo.

- **Nivel de atención directivo:** Es el tercer nivel de atención y las quejas que llegan a este nivel pasan por una investigación de los órganos de control interno, a fin de adoptar medidas correctivas institucionales. El periodo de atención es de 15 días hábiles a partir de finalizado este nivel de atención.

### Mecanismo de Reparación Independiente (MRI) del GCF

Por otro lado, los actores que no se sientan satisfechos respecto al procedimiento de atención del MRCQ pueden también acceder al Mecanismo Independiente de Reclamaciones (MIR) del Fondo Verde para el Clima a través del siguiente link: <https://bit.ly/QuejaMIR>.

## 2.7 Canales de comunicación de quejas

De acuerdo a las características del accionar institucional y el público objetivo del MRCQ, se contemplan dos canales de comunicación principales, los cuales tienen pertinencia cultural y son accesibles a los actores involucrados:

Tabla 03. Canales de comunicación de quejas.

Presencial	Virtual
<p>Utilizando una Ficha de Registro (Anexo 1) de queja, en espacios como asambleas, sesiones informativas, talleres, capacitaciones, entre otras que convoquen a los actores involucrados de proyecto EBBF Amazonía, áreas usuarias o entidad implementadora.</p> <p>Asimismo, se puede realizar la queja en la Oficina de Profonanpe, ubicada en Av. Parque Gonzales Prada N°396, Magdalena del Mar-Lima; en el buzón físico.</p>	<p>En el sitio web de PROFONANPE se cuenta con un buzón virtual, a través del cual los actores involucrados en el proyecto EBBF Amazonía, así como de los EBB pueden presentar sus quejas.</p> <p>El enlace de acceso al formulario virtual es <a href="https://PROFONANPE.org.pe/quejas/">https://PROFONANPE.org.pe/quejas/</a>. Asimismo, se cuenta con el siguiente correo: <a href="mailto:quejas@profonanpe.org.pe">quejas@profonanpe.org.pe</a>.</p>

## 2.8 Registro y seguimiento

El registro y seguimiento de las quejas se llevará en una matriz que contenga como mínimo esta información:

Matriz 01. Registro y seguimiento de quejas

DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA LA QUEJA	TIPO DE QUEJA	INFORMACIÓN SOBRE LA QUEJA	CANAL POR EL QUE INGRESÓ LA QUEJA (presencial / virtual y/o telefónico)	RESOLUCIÓN DE LA QUEJA
Nombre /DNI / cargo / email - dirección de contacto / lugar de vivienda/cargo		Detalle del caso / fecha del hecho / fecha de registro del caso		Estado (en proceso / resuelto), medidas implementadas, medios de verificación, persona que hace seguimiento, persona que registra la queja.

## 3. Atención de quejas relacionadas a EAAS a nivel de EBBF

Las quejas relacionadas a EAAS tendrán características diferenciadas dada la confidencialidad con la que se deben atender los casos. Es preciso indicar también que este tipo de quejas tendrán carácter confidencial y que los canales de comunicación de quejas, los procedimientos y plazos de atención serán los mismos que el MRCQ del proyecto EBBF Amazonía, no obstante, se implementarán los siguientes procedimientos complementarios:

### a. Ingreso de queja

Una vez que la queja ha sido remitida a través de la Ficha de Registro 1 del MRCQ del proyecto EBBF Amazonía, el/la especialista social y de género del proyecto EBBF Amazonía llevará a cabo una comunicación posterior (en los próximos 5 días hábiles del ingreso de la queja) con la persona afectada, para solicitar la siguiente información adicional:

Matriz 02. Ficha de información complementaria – Quejas EAAS

Tipo de denuncia	EAAS
Cuando sea posible, la edad y el sexo de la persona afectada	
Cuando sea posible, información sobre si el perpetrador está asociado con proyecto EBBF Amazonía	

Con esta información se complementará la Ficha de Registro (ver Anexo 1) y finalizará el registro en un máximo de 10 días hábiles.

#### **b. Análisis de hechos**

Cuando sea posible, el/la especialista social y de género de proyecto EBBF Amazonía deberá recopilar más información para facilitar su seguimiento y/o derivación, obteniendo el consentimiento del afectado. Esta información solo la deben recopilar mediante una entrevista a la persona afectada o al responsable de registrar la denuncia, sin necesidad de preguntar a más personas. La información mínima necesaria será la siguiente:

- Qué sucedió, cuándo y dónde.
- Detalles sobre persona acusada.
- Medios de comunicación preferidos por el denunciante para ser contactado.
- Fecha de cuando se tomó la declaración.

Como se indicó previamente, el/la especialista social y de género del proyecto EBBF Amazonía garantizará que la información recopilada sobre el caso respete los principios de confidencialidad, anonimato y consentimiento.

El/la especialista social y de género, deberá solicitar en todos los casos la acción de la Oficina de Investigación y Desarrollo (OID) de Profonanpe y se deberá conformar un Comité de Investigación (CI) presidido por un especialista de Profonanpe responsable de promover la protección contra la explotación y los abusos sexuales con su propio personal, y conformado por el gerente de proyecto EBBF Amazonía y el/la especialista social y de género de proyecto EBBF Amazonía, los cuales deberán revisar la información recopilada y, cuando sea posible, identificar las acciones para la resolución de la queja. El periodo máximo para la conformación del CI y el análisis de los hechos será de 20 días hábiles, contados a partir de finalizado el registro de la queja.

Matriz 03. Registro y seguimiento de las quejas EAAS

Naturaleza de la queja	De ser posible edad y sexo	¿Perpetrador está asociado a EBBF o al EBB?	Breve descripción del hecho	Fecha de ocurrido el hecho	¿La víctima ha sido referida a un proveedor de servicio <sup>4</sup> para su atención?	Resolución de la queja EAAS (Estado en proceso / resuelto) / medidas implementadas /medios de verificación / persona que hace seguimiento / persona que registra la queja)

**c. Cierre de proceso**

La resolución de la queja, en el campo de acción de proyecto EBBF Amazonía, será comunicada a la persona afectada o al responsable de la denuncia a través de el/la especialista social y de género del proyecto EBBF Amazonía (hasta 15 días hábiles a partir de finalizado el análisis de los hechos). Cuando sea posible, el CI, a través de un especialista designado, puede brindar orientación sobre el proceso de denuncia ante las autoridades competentes o servicios gubernamentales <sup>5</sup> para una mayor investigación. En casos en los que no exista una denuncia, la derivación a las autoridades competentes debe realizarse exclusivamente con el consentimiento del afectado. Es importante precisar que una queja EAAS no da inicio a un procedimiento administrativo ni a una denuncia, sin embargo, sí favorece la derivación y el seguimiento del caso hacia otras instancias externas a Profonanpe desde el proyecto EBBF Amazonía. El cierre de caso debe permitir identificar e implementar medidas de acción para evitar que una situación similar pudiese volver a ocurrir.

El/la especialista social y de género emitirá un informe trimestral a la Unidad de Gestión de la Facilidad (UGF) que contenga información básica sobre los tipos y el número de denuncias de EAAS recibidos, la edad y el sexo del afectado para permitirles realizar un seguimiento de las quejas. Las quejas EAAS no deberán formar parte de los registros públicos de las quejas por PROFONANPE.

<sup>4</sup> Legal, psicológico, médico o de seguridad; y/o del Ministerio de la Mujer.

<sup>5</sup> Como: Línea 100, Centros Emergencia Mujer (CEM), Chat 100, Servicio de Atención Urgente (SAU), Servicio de Atención Rural (SAR)

## 4. Mecanismo de quejas y reclamos (MQ) a nivel de eco bionegocio

Los EBB, como parte del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) deberán incluir un Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQ), el cual constituirá uno de los pilares fundamentales de la gestión participativa del EBB y una oportunidad de identificar posibles problemas y soluciones en conjunto con los actores involucrados.

### 4.1 Lineamientos generales para el establecimiento de procedimientos del MQ

El MQ debe diseñarse considerando como mínimo los siguientes lineamientos:

#### 4.1.1 Objetivos y Alcance

Serán los mismos considerados para la Facilidad. En el caso que el EBB involucre a una comunidad perteneciente a un pueblo indígena, se incorporará a las autoridades comunales en el proceso de atención.

#### 4.1.2 Tipología

El MQ debe considerar un listado de tipologías de quejas. Si lo considera pertinente, puede utilizar las tipologías descritas en el capítulo 2.5 del presente documento.

#### 4.1.3 Socialización del MQ

El MQ debe ser presentado a todas las partes interesadas. Es importante indicar cómo y cuándo se presentará a las partes interesadas, pudiendo socializar el MQ en los espacios de participación que se establezcan como parte del Plan de Participación de Partes Interesadas (ver PPPI de proyecto EBBF Amazonía). Cuando el MQ se deba socializar con población indígena, se deberá considerar las estrategias de participación establecidas en el Marco de Participación de Pueblos Indígenas (MPPI). Se debe asegurar una socialización periódica y efectiva a los actores involucrados en el proyecto desde su etapa de diseño.

#### 4.1.4 Canales para recibir quejas

El EBB deberá establecer y difundir de forma clara cuáles son los canales para recibir las quejas. Se debe considerar por lo menos un canal presencial y virtual, y en la medida de lo posible un canal telefónico.

#### 4.1.5 Responsables

El EBB deberá establecer un Comité de Quejas o una persona a cargo de la gestión del MQ. Este comité o persona deberá ser el responsable de la gestión de la queja, del registro, de la implementación, del monitoreo, de la atención de las quejas, de la realización de las investigaciones, propuesta de soluciones, y de las comunicaciones con el reclamante. Se deberán definir los roles específicos dentro del EBB, en caso se conforme un Comité de Quejas.

#### 4.1.6 Procedimientos para la atención de las quejas

El eco bionegocio debe considerar como mínimo los siguientes procedimientos:

- i. **Evaluación inicial:** Una vez ingresada la queja, el Comité MQ o persona responsable debe definir los procedimientos para atender la queja, identificando la necesidad de derivar las quejas.
- ii. **Registro de la queja:** El Comité del MQ del EBB debe registrar la queja a través de un formato. En el Anexo 2 se incluye un formato referencial para el registro.
- iii. **Recopilación de información:** Se debe considerar recopilar la información necesaria a fin de tener los insumos claves para evaluar la queja, lo cual podría involucrar el desplazamiento a terreno. Considerar el tiempo máximo para recopilar la información.
- iv. **Instancias de atención de la queja:** Definir procedimientos cuando la queja no puede ser solucionada de forma inmediata e involucra a otros actores.
- v. **Comunicación al reclamante:** Considerar procedimientos para la comunicación de la solución de la queja y para cuando el reclamante no está conforme con la solución brindada. Indicar tiempo de comunicación al reclamante.
- vi. **Seguimiento** de la queja a nivel de EBB en la siguiente matriz que deberá reportarse de manera trimestral:

Matriz 04. Seguimiento de Quejas del MQ

DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA LA QUEJA	TIPO DE QUEJA (MQ o EAAS)	INFORMACIÓN SOBRE LA QUEJA	CANAL POR EL QUE INGRESÓ LA QUEJA (presencial / virtual y/o telefónico)	RESOLUCIÓN DE LA QUEJA
Nombre /DNI / cargo / email - dirección de contacto / lugar de vivienda/cargo		Detalle del caso / fecha del hecho / fecha de registro del caso		Estado (en proceso / resuelto) / medidas implementadas /medios de verificación / persona que hace seguimiento / persona que registra la queja

#### 4.1.7 Quejas EAAS a nivel de EBB

Este tipo de quejas tendrán carácter confidencial y los plazos y consideraciones serán los mismos que han sido determinados para el MRCQ de proyecto EBBF Amazonía.

- i. Ingreso de queja: Complementar información ingresada de la queja según la Ficha del Anexo 01 y la Matriz 02 de este documento.
- ii. Análisis de hechos:
  - a. Qué sucedió, cuándo y dónde.
  - b. Detalles sobre persona acusada.
  - c. Medios de comunicación preferidos por el denunciante para ser contactado.
  - d. Fecha de cuando se tomó la declaración y fecha de ocurrencia del hecho.
- iii. Cierre de proceso (máximo 15 días después del análisis de hechos).
- iv. Seguimiento:

Matriz 05. Seguimiento de Quejas EAAS para EBB

Naturaleza de la queja	De ser posible edad y sexo	¿Perpetrador está asociado a EBBF o al EBB?	Breve descripción del hecho	Fecha de ocurrido el hecho	¿La víctima ha sido referida a un proveedor de servicio <sup>6</sup> para su atención?	Resolución de la queja EAAS (Estado -en proceso o resuelto- / medidas implementadas /medios de verificación / persona que hace seguimiento / persona que registra la queja)

<sup>6</sup> Legal, psicológico, médico o de seguridad.

#### 4.1.8 Consideraciones adicionales:

- Es importante indicar que el EBB debe establecer los tiempos (en días) para todos los procedimientos definidos en el marco de su MQ, incluyendo las acciones a tomar y el seguimiento a las Quejas EAAS.
- El EBB deberá informar al proyecto EBBF Amazonía, sobre las quejas recibidas y atendidas en los informes trimestrales y anuales.

### 5. Sobre el MAC REDD+

El Módulo de Atención Ciudadana para REDD+ (MAC REDD+) es el mecanismo de atención que permite al Estado acercarse a la ciudadanía, incluidos los pueblos indígenas u originarios, para facilitar la recepción, atención y respuesta oportuna y eficiente de los requerimientos relacionados con REDD+, con un enfoque intercultural, de género e intergeneracional. Su alcance será a nivel nacional y a todos los/las usuarios/as, incluidos a los pueblos indígenas u originarios, interesados/as en presentar requerimientos ante el MAC REDD+, así como a los actores estatales que participen y/o colaboren, en el marco de sus competencias, en la atención de los requerimientos relacionados con REDD+.

En el marco de que los EBB requieran información sobre:

- a) Documentos en posesión del MINAM sobre REDD+
- b) Consulta técnico-legal sobre REDD+
- c) Aportes a las disposiciones normativas sobre REDD+
- d) Quejas vinculadas a REDD+

Podrán ingresar su requerimiento a través de los canales de atención que serán comunicados por el MINAM a los EBB una vez se encuentren operativos.

A noviembre del 2023, se tiene la versión final y los anexos del Lineamiento del Módulo de Atención al Ciudadano (MAC) REDD+ aprobados en la Resolución Ministerial N° 358-2023-MINAM en donde se indican los canales de atención virtual y telefónico. (Link: [4904286-anexo-rm-358-2023-minam-lineamiento-mac-redd.pdf](#)).

## 6. Anexos

### Anexo 1: Ficha de registro de quejas a nivel de Facilidad

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?: Es la manifestación de insatisfacción o no conformidad formulada por una persona o entidad asociada a la acción o inacción en las diferentes actividades del proyecto y/o del eco y bionegocio.

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 territorio 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 <a href="mailto:quejas@profonanpe.org.pe">quejas@profonanpe.org.pe</a> (Opcional): ( ) Cartas/Oficios ( ) Actas/Memorales ( ) 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): \_\_\_\_\_

Distrito: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Comunidad Nativa     Comunidad Campesina

Otro

Nombre de Comunidad u otro:

CAMPOS A SER LLENADOS POR PROFONANPE:

**TIPOLOGÍA DE LA QUEJA:**

Divulgación de Información

Administrativo ( )

Otro: \_\_\_\_\_

Salvaguardas Sociales y

Integridad

Ambientales

## Anexo 2: Formato referencial de ficha de registro para recojo de quejas y/o reclamos a nivel de EBB

Indicaciones: El formato puede ser adaptado según las necesidades y/o características del EBB y en función a los canales disponibles para recibir las quejas.

Tipo de caso (Marque "X")	
Divulgación de Información	
Salvaguardas Ambientales y Sociales	
Administrativo	
Integridad	
EAAS	
Información del solicitante (¿Quién solicita la queja y/o reclamo?)	
Nombre y apellido*	
Sexo	O Mujer      O Hombre      O Prefiero no decirlo
EBB vinculado	
DNI*	
Teléfono y/o correo electrónico.	
Información sobre el caso	
Fecha de ocurrencia del caso	
Motivo de la solicitud (breve descripción del caso)	
Registro del caso	

Canal/ forma en la que se ingresó el caso	O Virtual física      O Llamada telefónica      O Presencial o física
Nombre de la persona que recibe la queja/consulta o sugerencia	

El registro del nombre y DNI serán opcionales para los casos donde el solicitante requiera tratar su caso de forma anónima.

# FACILIDAD FINANCIERA PARA ECO Y BIONEgocios

— *EBBF AMAZONÍA* —

Documento diseñado por:



**Profonanpe**  
Comprometidos por naturaleza