



**Profonanpe**  
Comprometidos por naturaleza

# Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos

PROYECTO: CONSTRUYENDO RESILIENCIA EN LOS  
HUMEDALES DE LA PROVINCIA DEL DATEM DEL MARAÑÓN

## Tabla de seguimiento

Elaborado por:	Lourdes Lares Cynthia Garland
Revisado por:	Omar Corillocla Claudia Godfrey Erick Romero Juana Kuramoto Patricia Meneses Equipo PHD San Lorenzo
Fecha de entrega a la Dirección Estratégica	04 / 09 / 2020
Reunión de presentación y validación con DIME, DIGE y PHD San Lorenzo	14 / 09 / 2020
Fecha de entrega para observaciones finales y aprobación	15 / 09 / 2020
Fecha de aprobación	13 / 10 / 2020

## Índice

1.	Introducción .....	3
2.	Objetivo .....	5
3.	Definiciones .....	6
4.	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos .....	7
a.	Población objetivo .....	7
b.	Origen de la queja o reclamo .....	7
c.	Tipologías de quejas y reclamos .....	8
d.	Canales de comunicación de quejas y reclamos .....	9
e.	Instancias para la atención y resolución de quejas y reclamos .....	11
f.	Proceso de activación de instancias y mecanismos de apelación y revisión de casos .....	11
	Figura 1. Proceso de activación de instancias del MAQR .....	12
g.	Procedimientos para la atención y resolución de quejas y reclamos .....	13
	Figura 2. Procedimiento único cuando la queja o reclamo es recibida por el equipo del proyecto en la oficina de San Lorenzo y/o durante salidas de campo .....	15
	Figura 3. Procedimiento único cuando la queja o reclamo es recibida por la sede Lima.....	18
h.	Estrategia de comunicación y difusión .....	19
i.	Registro de quejas o reclamos .....	20
	Figura 4. Registro de quejas o reclamos .....	21
	ANEXOS .....	22
	Anexo 1. Mapeo de Actores .....	22
	Anexo 2. Tipo de quejas y reclamos, casos de aplicación e instancias de atención. ....	24
	Anexo 3. Formato 1 para el recojo de quejas o reclamos. ....	26
	Anexo 4. Formato 2 para el recojo de la queja o reclamo en el Buzón de Quejas y Sugerencias. ....	27

# Introducción

# 1

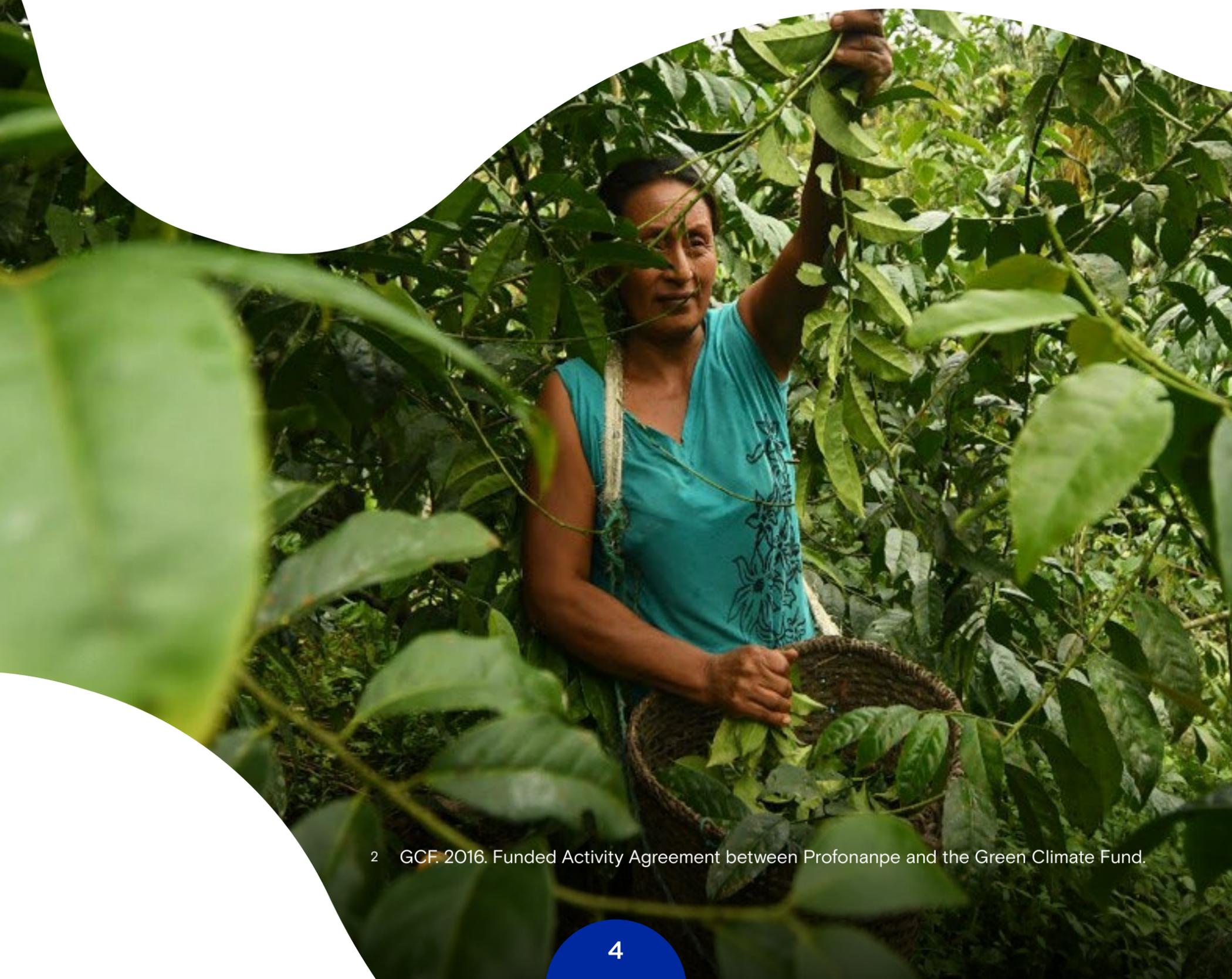
Los Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) proveen una vía para reducir los riesgos en los proyectos, ofrecen a las comunidades un camino efectivo para expresar preocupaciones y lograr soluciones, y promueven una relación constructiva entre los implementadores del proyecto y los actores involucrados en el mismo. Los MAQR permiten la identificación, evaluación, gestión, monitoreo, seguimiento y solución de las quejas y los reclamos que pudieran ocurrir durante la implementación del proyecto.

El diseño e implementación del MAQR del proyecto "Construyendo Resiliencia en los Humedales de la Provincia Datem del Marañón, Perú" (en adelante Proyecto Humedales del Datem - PHD), ha buscado que este mecanismo sea efectivo, amigable en su uso, de fácil acceso y adecuado al contexto geográfico, social y cultural del área de intervención del proyecto. El mismo tiene como objetivo mejorar las capacidades de resiliencia de comunidades indígenas que viven en ecosistemas de humedales ricos en reservas de carbono de

la provincia del Datem del Marañón (PDM), región Loreto, así como mejorar sus medios de vida y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por la deforestación.

La población objetivo del proyecto, está conformada por población indígena de las etnias Achuar, Awajún, Chapra, Kandozi, Kichwa, Shawi y Wampis, ubicadas en las cuencas de Pastaza y Marañón-Morona.

En el marco de los compromisos establecidos en el convenio de donación suscrito entre Profonanpe y el Fondo Verde para el Clima (GCF por sus siglas en inglés), el proyecto<sup>2</sup> debe cumplir con las políticas ambiental, social, de género y de pueblos indígenas, y con los estándares de desempeño y salvaguardas ambientales y sociales del GCF. En este sentido, el presente documento denominado “Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del Proyecto Humedales del Datem” (MAQR-PHD) brinda las pautas y procedimientos necesarios para recibir, registrar y atender quejas y/o reclamos que surjan durante la ejecución del proyecto.



<sup>2</sup> GCF. 2016. Funded Activity Agreement between Profonanpe and the Green Climate Fund.



## 2

### Objetivo

Establecer un proceso accesible y transparente para que los distintos actores implicados en el Proyecto Humedales del Datem-PHD puedan presentar quejas, reclamos y/o preocupaciones que puedan surgir a partir de la implementación de actividades del proyecto, así como para atender oportunamente los requerimientos de la población afectada.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> El MAQR no aplica para pedidos y solicitudes fuera del alcance del proyecto.

## Definiciones

### 3

**Queja:** Es la insatisfacción o no conformidad con respecto a algún aspecto o alguna actividad relacionada con la implementación de las actividades del proyecto que se manifieste, por cualquiera de los canales disponibles. Hace referencia también a la falta de atención de una solicitud o pedido<sup>4</sup>.

**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.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Referencias: <https://bit.ly/3iN7ov9>

- Mecanismo Operativo de Recepción y Atención de Quejas (MRQ) del PRT3 - MINAGRI y UEGPS

- Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamo para Proyectos de Desarrollo - CAO (Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman).

- Procedimiento de Quejas - Perú LNG.

# 4

## Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos

### a. Población objetivo

El Proyecto Humedales del Datem-PHD involucra a 52 actores<sup>5</sup> en el ámbito de la provincia del Datem del Marañón (Anexo 1). 38% de los actores son organizaciones comunitarias, productivas, asociaciones y gremios, 37% son entidades y oficinas zonales gubernamentales, 13% son empresas privadas y 12% son cooperantes y ONG.

### b. Origen de la queja y reclamo

De acuerdo al origen de la queja o reclamo, los actores implicados son agrupados en comunidades socias, actores del ámbito de intervención, y otras entidades del ámbito nacional e internacional vinculadas al proyecto. Éstos se especifican a continuación:

- Comunidades socias: incluye individuos de comunidades nativas (CCNN) o asociaciones involucradas directamente con las actividades del proyecto. Éstos pueden ser socios y socias de asociaciones, líderes comunales, “Apus”, o pobladores locales de las comunidades socias.
- Otros actores y entidades locales del ámbito de intervención: incluye poblaciones vecinas a las comunidades socias, funcionarios de gobiernos locales y regionales, líderes de las organizaciones y federaciones indígenas, organizaciones de mujeres, empresas locales, comerciantes, proveedores, entre otros.
- Entidades del ámbito nacional e internacional relacionadas al proyecto: incluye autoridades nacionales, organizaciones no gubernamentales, empresas privadas, cooperación internacional, entre otros.

<sup>5</sup> Proyecto Humedales del Datem. 2020. Mapeo de Actores.

## c. Tipología de quejas y reclamos

Se ha identificado una tipología inicial que servirá como línea base para la identificación de los tipos de quejas y/o reclamos que deberán ser atendidos con este mecanismo. Es importante mencionar que, durante la implementación del proyecto, pueden aparecer nuevas tipologías. Éstas se presentan a continuación:

### 1. Referidas a pedidos de información y a la gestión del proyecto

Ocurren cuando se presentan pedidos o existen necesidades de información insatisfechas sobre actividades del proyecto. Asimismo, ocurren cuando existe algún reclamo o queja respecto a la gestión del proyecto.

### 2. Por atención y relacionamiento inadecuado

Ocurren por la acción u omisión en la atención y el relacionamiento entre los actores que participan en el proyecto. Esto incluye a los miembros del equipo del proyecto, consultores y/o contratistas.

### 3. Referidas al proceso participativo para la delimitación de áreas para el manejo y conservación de recursos naturales en el ámbito del proyecto

Pueden presentarse por actos u omisiones relacionadas con el proceso de delimitación de áreas durante la elaboración de Declaraciones de Manejo (DEMA), Programas de Manejo Pesquero (PROMAPE), o alguna modalidad de conservación en el área.

### 4. Referidas a las salvaguardas e impactos ambientales, sociales y de género negativos

Son las quejas o reclamos que pueden generarse por impactos ambientales y sociales negativos en los territorios de los actores involucrados en el proyecto.

El Anexo 2 presenta los posibles casos en cada tipología, y en qué instancias deberían ser resueltos. Las denuncias tienen sus propios procedimientos de atención detallados en el documento “Manual de formalización de denuncias y protección del denunciante de Profonanpe”.

### d. Canales de comunicación de quejas y reclamos

Se han identificado cinco canales de comunicación de quejas y reclamos. Éstos se señalan a continuación:

#### 1. Presencialmente<sup>6</sup>

- A través del equipo del proyecto durante visitas a las comunidades y salidas de campo.
- A través del equipo del proyecto en la oficina de San Lorenzo.
- A través del equipo de Profonanpe en la oficina de Lima.

#### 2. Comunicaciones escritas

- A través de cartas dirigidas a la oficina de San Lorenzo y/o quejas o reclamos ingresados al buzón de quejas y sugerencias instalado en la oficina.
- A través de cartas dirigidas a la oficina de Profonanpe en Lima.
- A través de cartas dirigidas a miembros de la Junta de Administración del proyecto.

<sup>6</sup> Considerar que los reclamos y quejas presenciales se harán en forma oral, por lo que se deberá brindar las facilidades respectivas.

### 3. Llamadas telefónicas y medios digitales de mensajería (whatsapp, correo electrónico, video y/o audio telefónico, mensajes de texto):

- A través del equipo del proyecto.
- A través de la Dirección Ejecutiva.
- A través de miembros de la Junta de Administración.

### 4. Ingreso de queja o reclamo, a través del mecanismo de quejas de la web de Profonanpe.<sup>7</sup>

### 5. Redes sociales de Profonanpe (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, etc.).

Es importante mencionar que ninguno de estos canales excluye a los demás.

<sup>7</sup> <https://www.profonanpe.org.pe/quejas#no-back>

## e. Instancias para la atención y resolución de quejas y reclamos

El Proyecto Humedales del Datem-PHD cuenta con dos instancias para la atención y resolución de quejas y reclamos:

- 1** La **primera instancia** está conformada por el equipo PHD en la sede San Lorenzo. Éste incluye el/la coordinador/a del proyecto, el/la especialista en cambio climático, el/la especialista social, el/la especialista en bionegocios, el/la especialista local y el/la asistente administrativo. Según la naturaleza de la queja o reclamo, esta podrá ser resuelta por alguno de los/las especialistas del equipo.
- 2** La **segunda instancia** corresponde a la Dirección Estratégica<sup>8</sup> del Proyecto Humedales del Datem - PHD, conformada por la Dirección de Innovación y Gestión Estratégica (DIGE), la Dirección de Monitoreo y Evaluación (DIME), y la Gerencia de Administración y Finanzas (GAF). Las principales funciones de la Dirección Estratégica son la supervisión de la ejecución técnica y financiera del proyecto, así como el seguimiento del mismo. Dentro de la Dirección Estratégica, la DIME se encuentra en permanente comunicación con el/la coordinador/a del proyecto.

La Dirección Estratégica se encargará de atender las quejas y/o reclamos presentadas en caso se hayan agotado las posibilidades en la primera instancia, o en caso que la queja o reclamo no pueda ser resuelta en la Sede San Lorenzo por su naturaleza.

## f. Proceso de activación de instancias y mecanismos de apelación y revisión de casos

El proceso de activación de instancias del MAQR-PHD se inicia con el ingreso de una queja o reclamo. Si ésta puede ser resuelta localmente por la primera instancia, conformada por el equipo PHD San Lorenzo; éste atenderá la queja o reclamo y presentará la alternativa de solución. Si la respuesta satisface, se cierra el proceso. En caso la respuesta no satisfaga, el equipo PHD San Lorenzo realizará una segunda revisión y replanteará la solución propuesta. Si la segunda respuesta satisface, se cierra el proceso. Por el contrario, si la segunda respuesta no satisface, la queja o

<sup>8</sup> La Dirección Estratégica fue creada el 11 de noviembre del 2019 con la finalidad de establecer una instancia encargada de decidir sobre los aspectos estratégicos del proyecto.

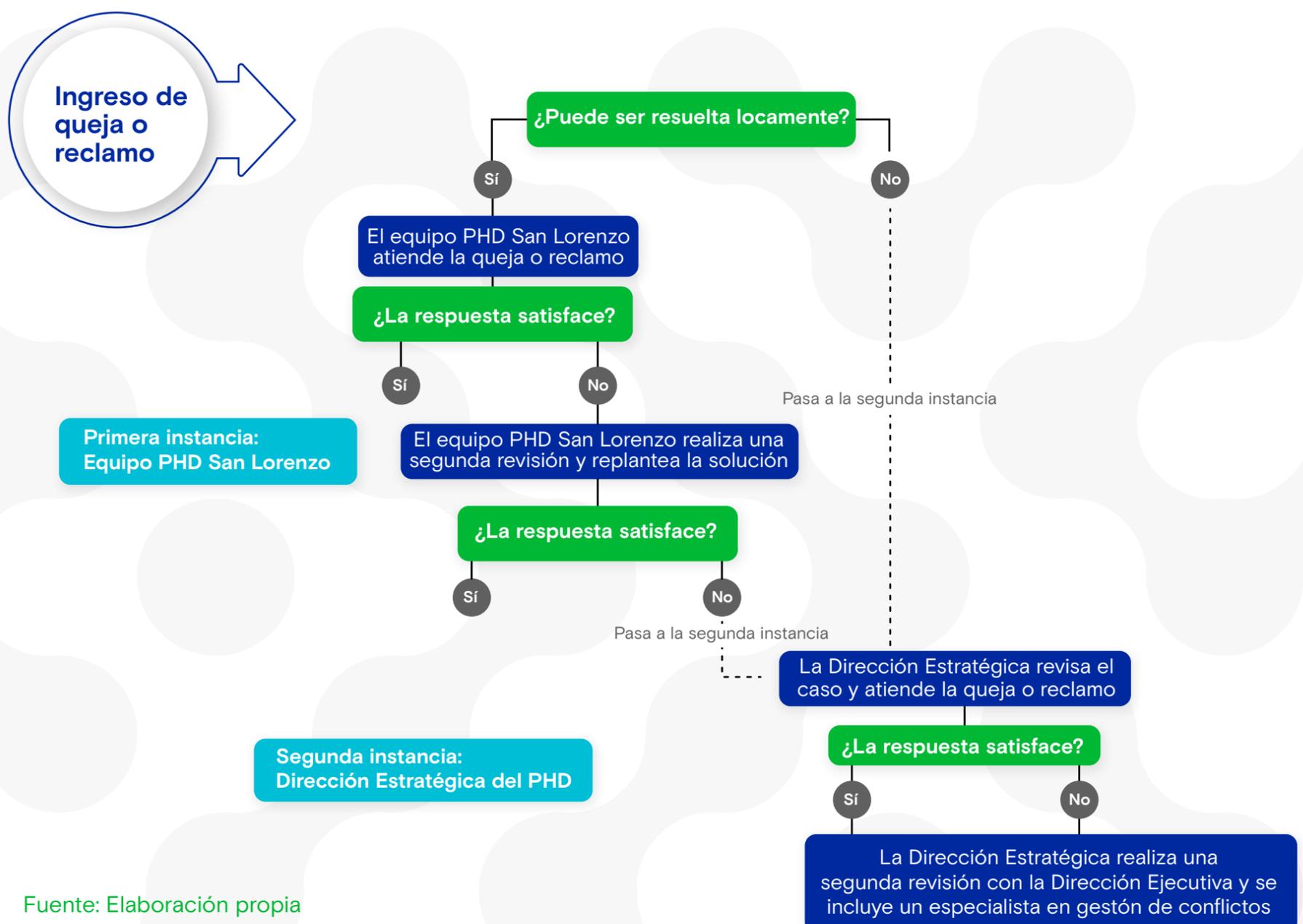
reclamo pasará a la segunda instancia, conformada por la Dirección Estratégica. En caso la queja o reclamo no pueda ser resuelta localmente por su naturaleza, será derivada a la segunda instancia para su atención.

En la segunda instancia, las quejas o reclamos pueden llegar en dos casos. En el primer caso, cuando la queja o reclamo no puede ser resuelta localmente por su naturaleza, y es derivada a la Dirección Estratégica. En el segundo caso, cuando la respuesta brindada por la primera instancia, no satisface.

En la segunda instancia, la Dirección Estratégica revisará el caso y atenderá la queja o reclamo. Si la alternativa de solución propuesta satisface al actor, se cierra el proceso. En cambio, si la respuesta no satisface, la Dirección Estratégica realizará una segunda revisión conjuntamente con la Dirección Ejecutiva. Asimismo, se incluirá la participación de un/una especialista en gestión de conflictos para que actúe como ente mediador entre las partes, de ser necesario.

En el siguiente gráfico se presenta el proceso de activación de estas instancias en el MAQR:

**Figura 1. Proceso de activación de instancias del MAQR**



Fuente: Elaboración propia

### g. Procedimientos para la atención y resolución de quejas y reclamos

El MAQR-PHD cuenta con dos procedimientos únicos. El primero, cuando la queja o reclamo es recibida por el equipo PHD en la oficina de San Lorenzo y/o durante salidas de campo. El segundo, cuando la queja o reclamo es recibida por la oficina de Profonanpe en Lima. Ambos procedimientos aplican para todos los orígenes de las quejas o reclamos.

Éstos se detallan a continuación:

#### **Procedimiento N°1: La queja o reclamo es recibida por el equipo del proyecto en San Lorenzo y/o durante salidas de campo**

El equipo PHD San Lorenzo recibe las quejas o reclamos. En el caso de las comunidades indígenas, será a través de su líder o directamente a través del individuo implicado. Las quejas y reclamos pueden ser recibidas en la oficina de San Lorenzo de manera presencial, por comunicación oral, por comunicación escrita o a través de llamadas telefónicas y medios digitales de mensajería. Las comunicaciones escritas pueden ser también recibidas en la oficina de San Lorenzo a través del buzón de quejas y sugerencias instalado para ese fin.

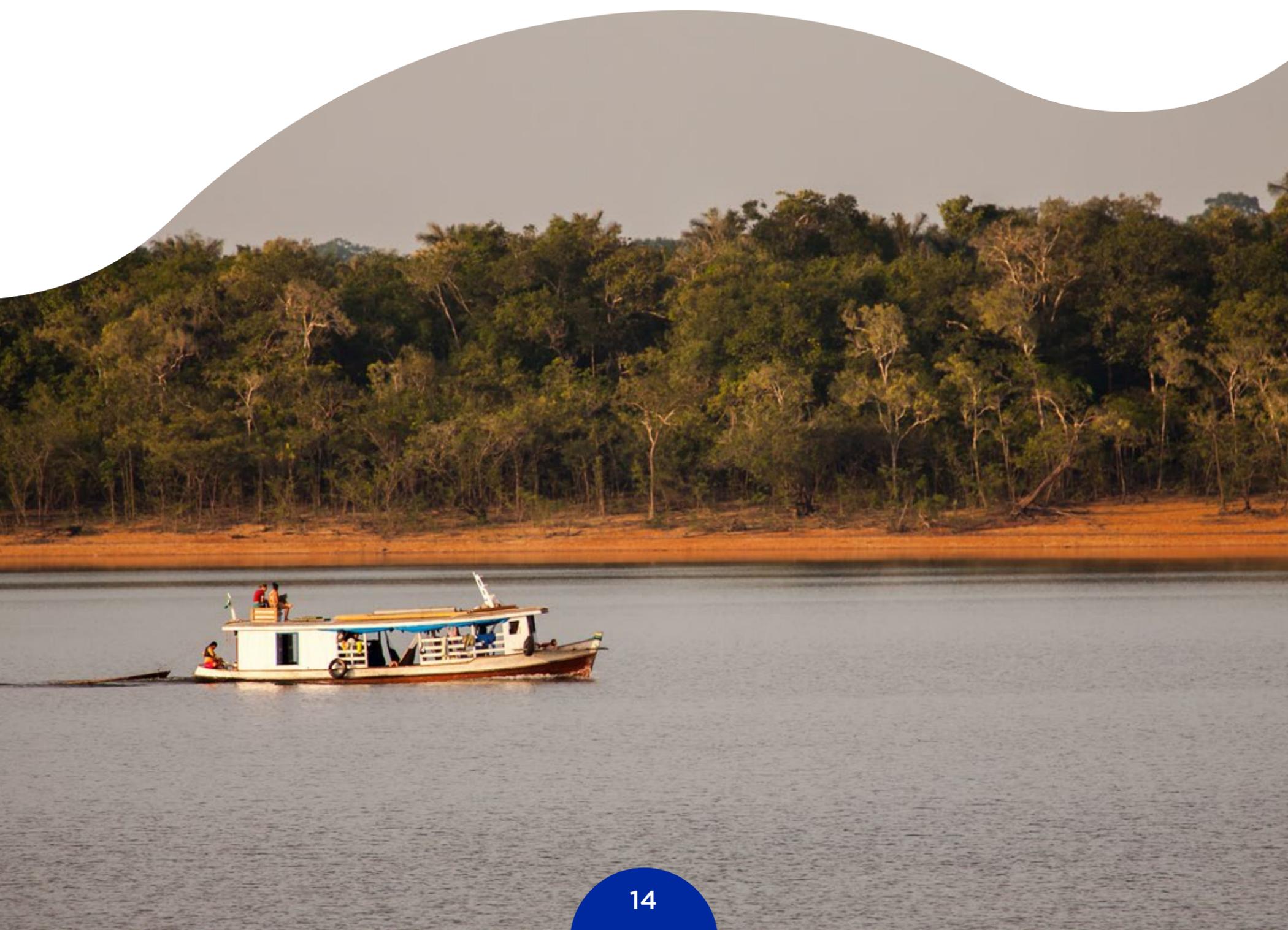
El primer paso a seguir, es analizar si la queja o reclamo está relacionada con la intervención del proyecto. La queja o reclamo sólo será atendida si está vinculada al proyecto. En caso no esté vinculada, se dará una respuesta por escrito indicando por qué no será atendida. Si la queja es recibida presencialmente o por llamada telefónica, se podrá dar una respuesta inmediata, de manera oral, indicando por qué la queja o reclamo no podrá ser atendida. La misma será posteriormente registrada por escrito.

En caso la queja o reclamo sí se encuentre relacionada al proyecto, será atendida. El equipo deberá dar acuse de recibo a los 5 - 7 días, indicando quien recibió la queja o reclamo y quién será el responsable de gestionarla. La persona encargada de gestionar y hacer seguimiento a las quejas o reclamos en la oficina de San Lorenzo es el/la especialista local.

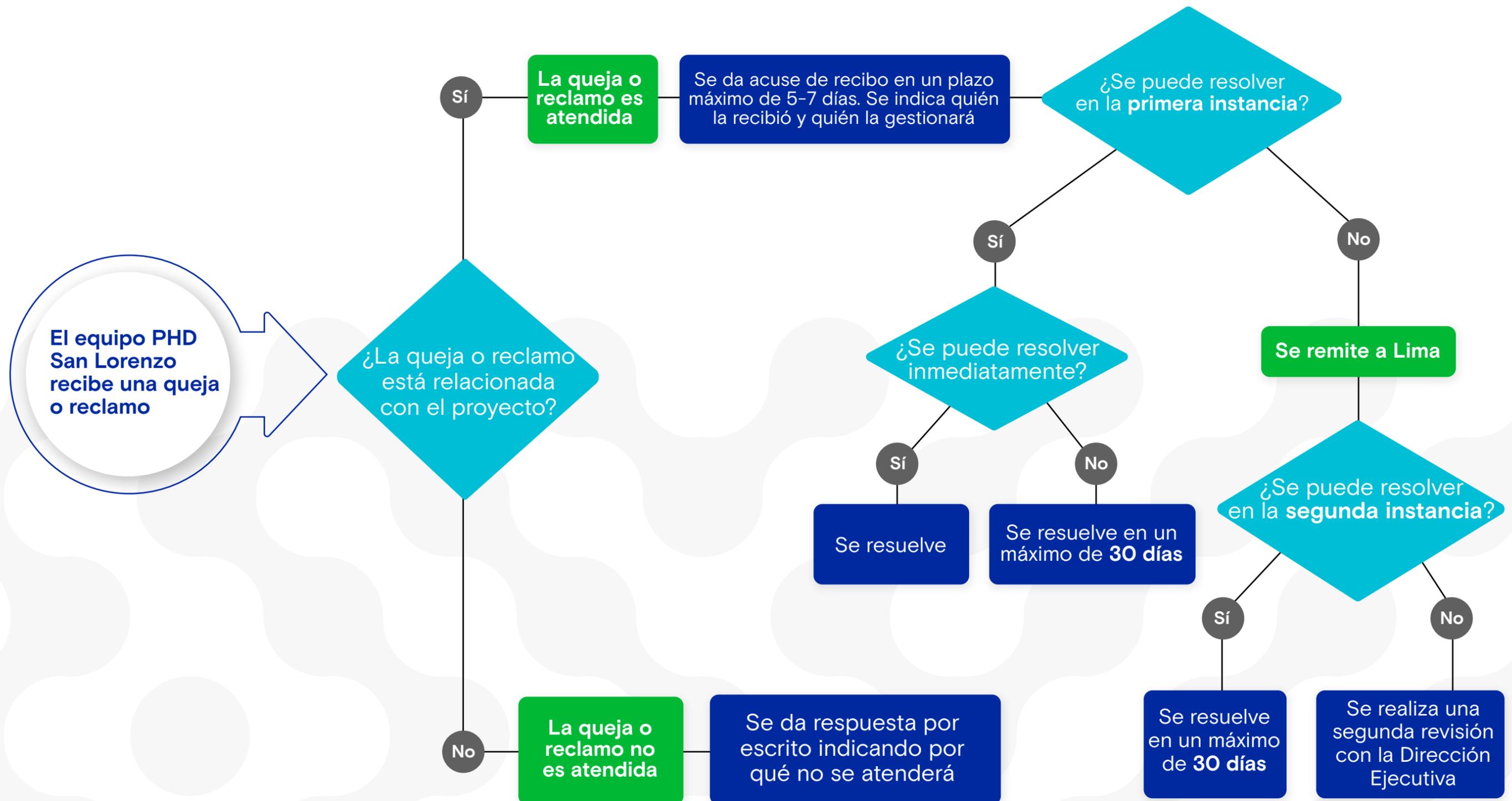
Luego, el equipo PHD San Lorenzo analiza si puede resolver la queja o reclamo localmente. De ser así, analiza si puede ser resuelta inmediatamente. De ser el caso, la queja o reclamo se resuelve en ese momento. Por el contrario, si no puede ser resuelta inmediatamente, se tiene un plazo máximo de 30 días para

resolverla. Dependiendo de la temática de la queja o reclamo, ésta será abordada por el/la coordinadora del proyecto y posteriormente derivada al/la especialista correspondiente (cambio climático, social y bionegocios). En caso la respuesta no satisfaga, el equipo PHD San Lorenzo realizará una segunda revisión y replanteará la solución propuesta. Si la segunda respuesta satisface, se cierra el proceso. Por el contrario, si la segunda respuesta no satisface, la queja o reclamo pasará a la segunda instancia, conformada por la Dirección Estratégica (Figura 1).

En caso que la queja o reclamo no pueda resolverse localmente, esta deberá remitirse a la Dirección Estratégica. Ésta analiza si puede darle solución. De manera paralela, la Dirección Estratégica indaga acerca del proceso previo, es decir, por qué la queja o reclamo no pudo ser resuelta con el equipo PHD San Lorenzo localmente. Luego de este análisis, la Dirección Estratégica resuelve la queja o reclamo en un plazo máximo de 30 días. De lo contrario, la Dirección Estratégica realiza una segunda revisión de la queja o reclamo de manera conjunta con el/la Directora/a Ejecutiva de Profonanpe. De ser necesario, en esta última instancia se contará con un/una especialista en gestión de conflictos.



**Figura 2. Procedimiento único cuando la queja o reclamo es recibida por el equipo del proyecto en la oficina de San Lorenzo y/o durante salidas de campo**



Fuente: Elaboración propia

### **Procedimiento N°2: La queja o reclamo es recibida en la sede de Profonanpe en Lima**

La oficina de Lima de Profonanpe recibe las quejas o reclamos. Éstas pueden estar dirigidas a cualquier miembro del staff de Profonanpe, o a la Dirección Ejecutiva. Las quejas o reclamos pueden ser recibidas de manera presencial, a través de comunicaciones orales o escritas, llamadas telefónicas o medios digitales de mensajería. Las comunicaciones escritas serán recibidas en mesa de partes de Profonanpe. Todas las quejas o reclamos serán derivadas a la Dirección Estratégica.

El primer paso a seguir será analizar si la queja o reclamo está relacionada con la intervención del proyecto. La queja o reclamo sólo será atendida si está vinculada al proyecto. En caso no esté vinculada, se dará una respuesta por escrito indicando por qué no será atendida. Si la queja es recibida presencialmente o por llamada telefónica, se podrá dar una respuesta inmediata, de manera oral, indicando por qué la queja o reclamo no podrá ser atendida. La misma será posteriormente formalizada por escrito.

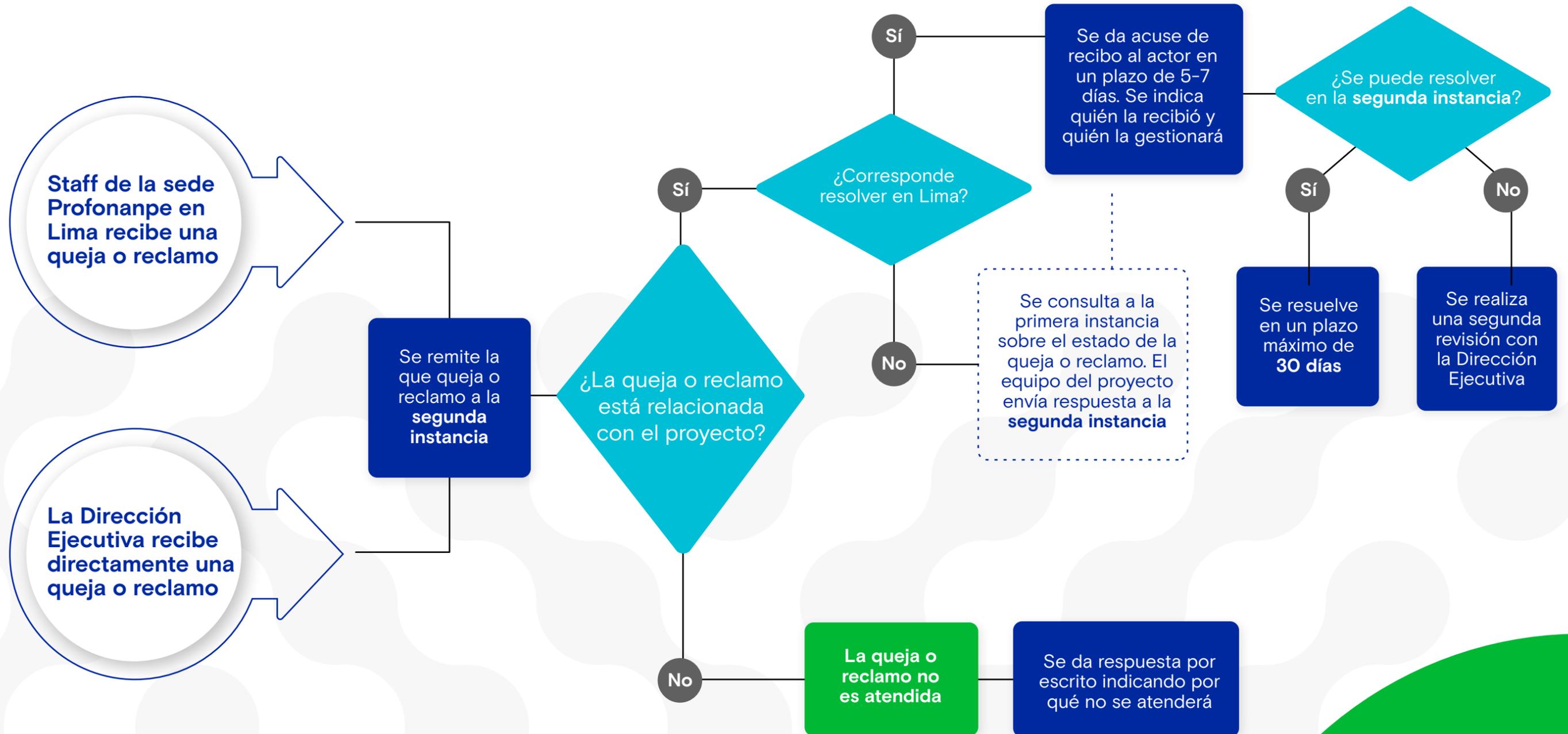
En el caso en que la queja o reclamo sí esté relacionada con la intervención del proyecto, la Dirección Estratégica analizará si ésta puede ser resuelta en Lima. De ser así, la Dirección Estratégica deberá dar acuse de recibo al actor que presentó la queja o reclamo en un plazo máximo de 5 - 7 días, indicando quien la recibió y quien se encargará de gestionarla y darle seguimiento. Posteriormente, la Dirección Estratégica analiza si la queja o reclamo puede ser resuelta. De ser así, ésta deberá hacerse en un plazo máximo de 30 días. En caso no pueda ser resuelta por la Dirección Estratégica, se realizará una segunda revisión de la queja o reclamo de manera conjunta con la Dirección Ejecutiva de Profonanpe. De ser necesario, se contará con un/una especialista en gestión en conflictos.

En caso la Dirección Estratégica determine que la queja o reclamo no deba ser atendida por la segunda instancia, sino por la primera instancia; se consultará al equipo PHD San Lorenzo sobre el estado o situación de la queja o reclamo para obtener mayor información. Con esta información, la Dirección Estratégica deberá dar acuse de recibo al actor que presentó la queja o reclamo en un plazo máximo de 5 - 7 días, indicando quien la recibió y quien se encargará de gestionarla y darle seguimiento. A partir de aquí, el procedimiento continúa como se indicó anteriormente.

En el caso de la oficina de Profonanpe en Lima, la persona encargada de gestionar y dar seguimiento a la queja o reclamo es el/la especialista en gestión social de la DIME.



Figura 3. Procedimiento único cuando la queja o reclamo es recibida por la sede Lima





## h. Estrategia de comunicación y difusión

La Estrategia de Comunicación y Difusión del MAQR-PHD brindará las pautas para la comunicación y difusión del mecanismo a los actores involucrados en el proyecto. Ésta será difundida durante las visitas a comunidades y en la oficina de San Lorenzo, así como con otros actores del ámbito local.

En cuanto a la difusión de la resolución de una queja o reclamo, ésta podría realizarse de manera pública, tanto en el ámbito de intervención del proyecto como en la oficina en Lima.

Finalmente, todas las quejas o reclamos serán reportadas anualmente al GCF en los informes.

El diseño de la Estrategia de Comunicación y Difusión estará a cargo de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional de Profonampe, en coordinación con el equipo PHD San Lorenzo y la Dirección Estratégica del proyecto.

### i. Registro de quejas o reclamos

Todas las quejas y reclamos recibidas en el marco de las actividades del PHD deben ser registradas en el Formato 1 (Anexo 3). Este formato se encontrará disponible en las oficinas de San Lorenzo y Lima.

En el caso de la sede de San Lorenzo, cualquiera de los miembros del equipo del proyecto deberá recibir y escribir la queja o reclamo en el Formato 1. Este formato deberá transportarse durante la implementación de actividades del proyecto. Esto incluye: reuniones en San Lorenzo fuera de la oficina, salidas a campo, visitas a comunidades, asambleas, desarrollo de talleres, eventos de sensibilización, entre otros. Las quejas o reclamos podrán ser recibidas en idioma nativo, de ser necesario. Para esto, el equipo del proyecto deberá asegurar la presencia de un intérprete para poder atender la queja o reclamo y encontrar una alternativa de solución.

En el caso de la sede Lima, el equipo de la DIME será el encargado de registrar la queja o reclamo que llegue a través del staff de la sede de Profonampe y/o la Dirección Ejecutiva. El equipo de la DIME incluye a el/la director/a, el/la especialista en gestión social, el/la especialista en conservación ambiental, y el/la especialista en seguimiento de proyectos.

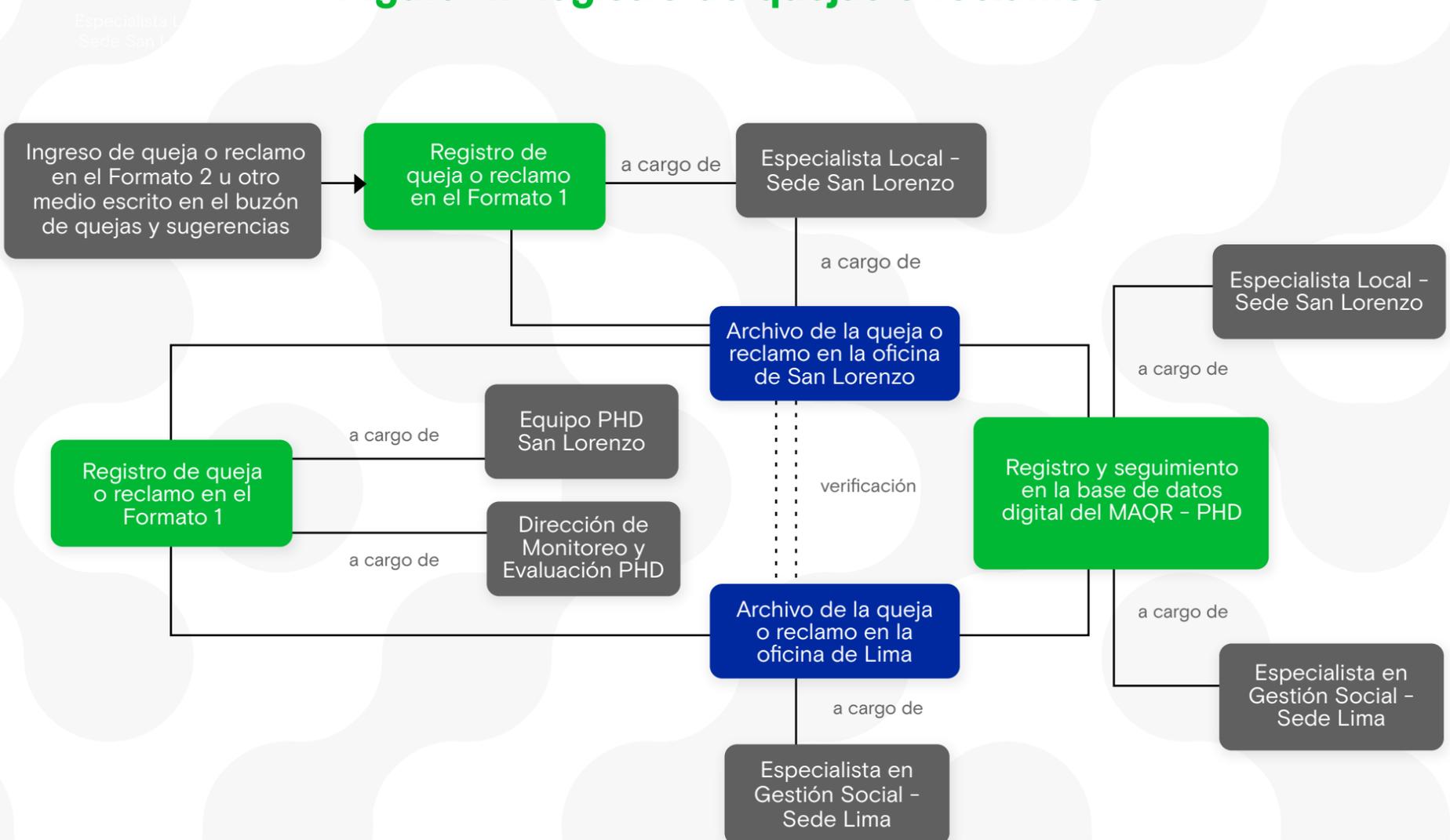
Posteriormente, las quejas y reclamos registradas en el Formato 1 serán archivadas en ambas sedes, respectivamente. Posteriormente, las quejas o reclamos serán ingresadas a la base de datos digital.

En la sede San Lorenzo, la persona encargada del registro y archivo quejas o reclamos, ingreso a la base digital, y seguimiento será el/la especialista local. En la Sede Lima, la persona encargada de este procedimiento será el/la especialista en gestión social de la DIME.

Puede darse el caso que un actor ingrese una queja o reclamo por las dos instancias. En este sentido, se hará una verificación entre ambos /as especialistas, para evitar registrar dos veces la misma queja o reclamo en la base de datos digital.

Por otro lado, la oficina de San Lorenzo cuenta con un buzón de quejas y sugerencias. Para este fin, el Formato 2 (Anexo 4) se encontrará impreso y ubicado en un lugar visible al lado del buzón de quejas y sugerencias. Los actores que deseen ingresar alguna queja o reclamo al buzón, podrán hacerlo empleando el Formato 2, o algún otro medio escrito. Todas las quejas y reclamos ingresadas al buzón de quejas y sugerencias deberán ser trasladados al Formato 1 para su archivo y posterior ingreso en la base de datos digital. Esto será realizado por el/la especialista local.

**Figura 4. Registro de quejas o reclamos**



Fuente: Elaboración propia

## ANEXOS

### Anexo 1. Mapeo de Actores

Nº	Actor	Abreviatura o Código
1.	Asociación de Productores de Ungurahui y Aguaje de la Población Indígena del Sector Marañón	APUAPISEM
2.	Coordinadora Regional de los Pueblos Indígenas de San Lorenzo	CORPI-SL
3.	Municipalidad Provincial DATEM del Marañón	MP DATEM
4.	Ministerio del Ambiente	MINAM
5.	Proyecto Humedales del Datem	PHD
6.	Ministerio de Energía y Minas	MINEM
7.	Ministerio de Cultura	MINCUL
8.	Ministerio de Agricultura	MINAGRI
9.	Gobierno Regional de Loreto	GOREL
10.	Gerencia Regional de Desarrollo Forestal y de Fauna Silvestre	GERFOR
11.	Autoridad Regional Ambiental-ARA	ARA
12.	Dirección Regional de Producción y Pesquería	DIREPRO
13.	Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Escuela de Acuicultura	UNAP-EA
14.	Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana	IIAP
15.	Servicio de Hidrología y Navegación de la Amazonía	SEHINAV
16.	Municipalidad Distrital de Cahuapanas	MD Cahuapanas
17.	Municipalidad Distrital de Pastaza	MD Pastaza
18.	Municipalidad Distrital de Manseriche	MD Manseriche
19.	Municipalidad Distrital de Morona	MD Morona
20.	Municipalidad Distrital de Andoas	MD Andoas
21.	Proyecto Especial Datem del Marañón, Alto Amazonas-Loreto-Condorcanqui	PEDAMAALC
22.	Plan Binacional Ecuador-Perú	Plan Binacional
23.	AJE PERU	AJE
24.	Candela Perú	CANDELA
25.	Empresas petroleras en el DATEM: Petroperú, Occidental Petróleo, Talismán, Geo Park y Plus Petro/ Frontera Energy	PETROLERAS
26.	Empresas de Transporte Fluvial	ETF
27.	Empresas de Transporte aéreo	ETA
28.	Medios de Comunicación, Radio y TV	MC-SL

29.	Comerciantes Locales	COMERCIANTES
30.	Asociación SUGKAS, CCNN de Nvo. Progreso	SUGKAS Cacao
31.	Asociación SUGKAS, CCNN Sinchi Roca	SUGKAS Piscicultura
32.	Asociación de Productores en el Manejo del Aguaje, ASPROMAG, en la CCNN de Puerto Industrial	ASPROMAG
33.	Asociación de Pescadores Artesanales Katinbashi, CCNN de Musa Karuscha	KATINBASHI
34.	Asociación de Pescadores Artesanales Kachispani, CCNN de San Fernando	KACHISPANI
35.	Corredor Achuar/Cooperativa Shakaim	Shakaim Guayusa
36.	CCNNs de Puerto Diaz, Puerto Recreo, Caimito y Santander, Corredor Bajo Marañón, Pastaza.	Bionegocio Corredor Bajo Marañón
37.	CCNNS de Ugarte, Puerto Limón, Acapulco, Vencedor, Corredos Medio Marañón	Bionegocio Corredor Medio Marañón
38.	Iglesia Católica/ Comunidad Saleciana San Lorenzo	IC
39.	Iglesia Evangélica San Lorenzo	IE
40.	Terra Nuova	IE
41.	Asociación Interétnica de Desarrollo de la Selva Peruana	AIDSESP
42.	Federación de la Nacionalidad Achuar del Perú	FENAP
43.	Pueblos Indígenas Amazónicos Unidos en Defensa de sus Territorios	PUINAMUDT
44.	Frente de Defensa de y Desarrollo de la Provincia DATEM del Marañón	FREDEDAM
45.	Federación indígena Quechua del Pastaza	FEDIQUEP
46.	Federacion Ijunbau Chapi Shiwag del Distrito de Manseriche	IJUNBAU CHAPI SHIWAG
47.	Organización de los Pueblos Indígenas del Sector Manseriche	ORPISEM
48.	Cooperativa Shakaim	SHAKAIM
49.	CITE Productivo Maynas	CITE-Productivo
50.	Fondo Verde para el Clima	GCF
51.	Agencia de Cooperación Internacional de Corea	KOICA
52.	Beneficiarios del Proyecto	Beneficiarios 120 CCNN

## Anexo 2. Tipos de quejas y reclamos, casos de aplicación e instancias de atención

Tipología	Casos	Instancias	
		1	2
1. Referidas a pedidos de información y a la gestión del proyecto	Pedidos o necesidades de información insatisfechos.	X	
	Disconformidad con la gestión del proyecto.	X	X
	Agresión verbal (lenguaje corporal y/o verbal agresivo) y/o física (golpes u otros).	X	X
	Trato discriminatorio (por identidad cultural, sexo, edad, discapacidad, situación civil, etc.), irrespetuoso, descortés, inadecuado o burlón.	X	X
	Acoso sexual	X	X
2. Por atención y relacionamiento inadecuado	Ingreso a lugares (viviendas y ambientes), propiedad, tierras y/o territorio privado o comunal sin autorización.	X	
	Participación en actividades de la comunidad (asambleas, reuniones sociales, etc.) sin autorización.	X	
	Omisión de trato culturalmente apropiado.	X	
	Personal del proyecto, consultores o contratistas se presentan en estado etílico o bajo efectos de fármacos o alucinógenos.	X	
	Incapacidad y/o desconocimiento del personal del proyecto, consultores o contratistas para cumplir funciones durante la implementación del proyecto.	X	X
	Demoras o paralizaciones por superposición entre un área titulada y/o un área ocupada tradicionalmente, y áreas potenciales para el manejo de recursos naturales o el establecimiento de modalidades de conservación.	X	
3. Referidas al proceso participativo para la delimitación de áreas para el manejo y conservación de recursos naturales en el ámbito del proyecto	Demoras o paralizaciones no justificadas en la delimitación de áreas.	X	
	Errores u omisiones durante la toma de coordenadas UTM para el proceso de delimitación geográfica de un área potencial de manejo o conservación.	X	
	Quejas por vulneración de derechos individuales (derecho a la información pública y a la participación ciudadana), y derechos colectivos (identificación e identidad cultural; personería jurídica y la representación de autonomía organizativa); derecho al Consentimiento Previo, Libre e Informado; derechos reales a la tierra y al territorio, como el derecho de propiedad, la posesión, el usufructo (uso y disfrute) y el uso de la tierra; y derecho de acceso y usufructo (uso y disfrute) de recursos naturales.	X	

Tipología	Casos	Instancias	
		1	2
4. Referidas a las salvaguardas e impactos ambientales, sociales y de género negativos	Contaminación de fuentes de agua en territorio indígena, originadas por actividades relacionadas con la implementación del proyecto.	X	
	Manejo inadecuado de recursos naturales que ponga en riesgo la biodiversidad local o la sostenibilidad del recurso.	X	
	La promoción de actividades económicas que amplíen las brechas de género.	X	X
	El desplazamiento de prácticas culturales tradicionales que afecten a las poblaciones involucradas en el proyecto.	X	
	Daño material a una propiedad, infraestructura o patrimonio cultural de la comunidad durante la implementación de actividades del proyecto	X	

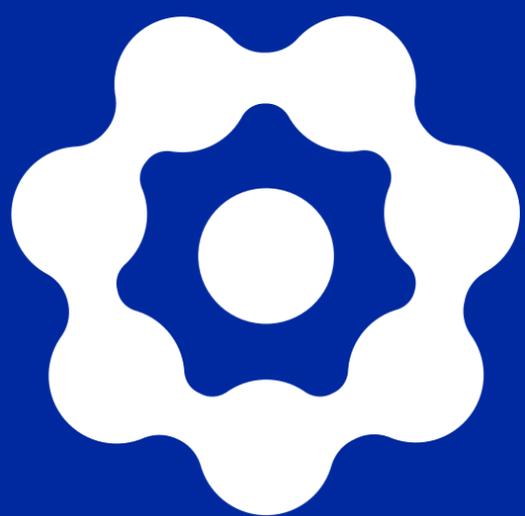
### Anexo 3. Formato 1 para el recojo de quejas o reclamos

Nombre de la persona que ingresó la queja o reclamo <sup>9</sup>	
DNI	
Información del contacto (celular, teléfono fijo, email)	
Fecha de registro del caso	
Sexo	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Canal por el cual ingresó la queja o reclamo	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Comunicación escrita <input type="checkbox"/> Web y Redes Sociales <input type="checkbox"/> Llamada telefónica / medios digitales de mensajería
Comunidad / asociación / entidad a la que pertenece	
Cargo	
Breve descripción del caso	
Fecha de ocurrencia del caso (referencial)	
Estado de la resolución de la queja o reclamo	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> Resuelto
En caso se haya resuelto inmediatamente, indicar las medidas implementadas para su resolución	
En caso estar pendiente o en proceso, indicar la fecha aproximada de solución	
Medios de verificación (fotos, actas, etc.)	
Nombre de la persona que recibe la queja o reclamo	

<sup>9</sup> Colocar anónimo, en caso la persona lo desee.

Anexo 4. Formato 2 para el recojo de la queja o reclamo  
en el Buzón de Quejas y Sugerencias

Nombre	
Lugar de origen	
DNI	
Información del contacto (celular, teléfono fijo, email)	
Fecha de registro del caso	
Sexo	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Comunidad / asociación / entidad a la que pertenece	
Cargo	
Descripción de la queja o reclamo	
Fecha de ocurrencia del caso (referencial)	



**Profonanpe**

